

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน
บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
สุกานดา โกยดุลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2550

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน
บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
สุกานดา โกยกุลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2550

สุกานดา โกยกุลย์. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ศึกษาแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และความรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 228 คน เป็นชาย 69 คน เป็นหญิง 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple regression Analysis)

ผลการศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มี 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{11}) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย คือ สุขภาพจิต (X_{12})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 10 ปัจจัย คือ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_3) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (X_4) วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญา

ตรี (X_5) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_6) แผนกการตลาด (X_7) แผนกสินเชื่อ (X_8) แผนกบริการลูกค้า (X_9) และแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_{10})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{12}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) โดยปัจจัยทั้ง 4 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 48.9

5. สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เขียนได้ดังนี้

5.1 สมการที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .696 + .382X_{17} + .327X_{13} - .005X_{12} + .008X_{14}$$

5.2 สมการที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .417X_{17} + .329X_{13} - .121X_{12} + .112X_{14}$$

FACTORS AFFECTING ON EFFECTIVE COMMUNICATION OF OFFICERS IN
AIG CARD (THAILAND) COMPANY LIMITED, BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
SUKANDA GOYEDUL

Presented in Partial Fulfilment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

March 2007

Sukanda Goyedul. (2007). *Factors Affecting on Effective Communication of Officers in AIG Card (Thailand) Company Limited, Bangkok*. Master's thesis, M.Ed. (Education Psychology). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor. Inst. Dr. Pasana Chularut.

The purpose of this research was to study factors affecting on effective communication of officers in AIG Card (Thailand) company limited, Bangkok. The study was a survey research. The factors were divided into three dimensions. First of them was personal factors : gender, education level, working experience, division, personality, mental health and working responsibility, second of them was family factors : interpersonal relationship between officers and their family members, third of them was environmental factors: physical working environmental, interpersonal relationship between officers and their boss and interpersonal relationship between officers and their peer groups.

The samples were 228 officers of AIG Card (Thailand) company limited, Bangkok. They were 69 males and 159 females. The research instrument was questionnaires of factors affecting on effective communication of officers in AIG Card (Thailand) company limited, Bangkok. The data was analyzed by using the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation between effective communication and 6 factors : personality (X_{11}), working responsibility (X_{13}), interpersonal relationship between officers and their family members (X_{14}), physical working environmental (X_{15}), interpersonal relationship between officers and their boss (X_{16}), and interpersonal relationship between officers and their peer groups (X_{17}) at .05 level.

2. There were significantly negative correlation between effective communication and 1 factor : mental health (X_{12}) at .05 level.

3. There was no significantly correlation between effective communication and 10 factors : male gender (X_1), female gender (X_2), education level : less than bachelor degree (X_3), education level : bachelor degree (X_4), education level : above bachelor degree

(X₅), working experience (X₆), division : Marketing (X₇), division : Credit (X₈), division : Customer Service (X₉) and division : Operation and Technology (X₁₀).

4. There were 4 factors significantly affected on effective communication of officers in AIG Card (Thailand) company limited, Bangkok at .01 level. These factors ranking from the most to the least affecters were interpersonal relationship between officers and their peer groups (X₁₇), working responsibility (X₁₃), mental health (X₁₂) and interpersonal relationship between officers and their family members (X₁₄). These factors could predict effective communication about percentage of 49.

5. The predicted equations of factors affecting on effective communication of officers in AIG Card (Thailand) company limited, Bangkok were as follows :

5.1 The predicted equation in term of raw scores was :

$$\hat{Y} = .696 + .382X_{17} + .327X_{13} - .005 X_{12} + .008 X_{14}$$

5.2 The predicted equation in term of standard scores was :

$$Z = .417 X_{17} + .329 X_{13} - .121 X_{12} + .112 X_{14}$$

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน
บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
สุกานดา โกยดุลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ อาจารย์ดร.พาสณา จุลรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวหนี กรีทอง และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวคิด และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าการทำสารนิพนธ์ให้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณา และความเสียสละของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เวหนี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ อาจารย์นันทวิทย์ ผ่องมหานาคะ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้จัดการและพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร และ บริษัท เอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน กรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความสะดวกและให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา (ภาคพิเศษ) รุ่น ปี พ.ศ. 2548 ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอขอบคุณ คู่สมรส รวมทั้งสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเกิดความมานะพยายามในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ บิดา มารดา ซึ่งเป็นที่เคารพรักยิ่ง และ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

สุกานดา โกยกุลย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร.....	10
ความหมายของประสิทธิภาพในการสื่อสาร.....	10
องค์ประกอบของการสื่อสาร.....	12
วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร.....	13
ประเภทของการสื่อสาร.....	14
อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร.....	18
การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร.....	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	26
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด.....	49
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	51
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	76
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	76
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	76
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	78
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	98
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	114
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	122

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนค่าร้อยละของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และหน่วยงาน.....	70
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	71
3	แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพ ในการทำงาน หน่วยงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กับ ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	73
4	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการ สื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	74
5	แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธี การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	75
6	แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	115
7	แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน.....	116
8	แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ สมาชิกในครอบครัว.....	117
9	แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน.....	118
10	แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน กับผู้บังคับบัญชา.....	119

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน กับเพื่อนร่วมงาน.....	120
12 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน.....	121

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสังคมของคนและสัตว์มีกระบวนการอย่างหนึ่งที่ช่วยให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกันได้ด้วยความเข้าใจกัน ทราบความต้องการและความไม่ต้องการของกันและกัน ได้แก่ การสื่อสารจากคนหรือกลุ่มคนไปยังอีกคนหนึ่ง หรืออีกกลุ่มชนหนึ่งทั้งที่อยู่ในที่เดียวกัน เวลาเดียวกัน หรือต่างถิ่นต่างที่ ต่างเวลากันทั้งโดยตรง คือการพูดหรือแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางโดยตรง หรือทางอ้อมคือการพูดหรือแสดงออกโดยผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ การสื่อสารเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งที่เป็นการสื่อสารส่วนตัว การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารเป็นกลุ่ม และการสื่อสารมวลชน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2525 : 4)

ในยุคปัจจุบันพบว่าขอบเขตของงานการสื่อสารขององค์การที่มีอยู่รอบตัวทุกวันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งสภาพการแข่งขันแบบการค้าเสรีไร้พรมแดนภายใต้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าได้ทำให้เศรษฐกิจของโลกเชื่อมโยงกันโดยไม่ถูกจำกัดด้วยเวลาและระยะทางและด้วยสภาพแวดล้อมใหม่ที่มีเทคโนโลยีด้านการสื่อสารอันทันสมัยนี้เอง ได้ทำให้ทุกกิจการกลายเป็นองค์กรที่ต้องมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารไปถึงโลกกว้างได้อย่างทั่วถึงด้วย อีกทั้งจะต้องมีความพร้อมในการรับรู้ข่าวสารและติดต่อไปได้ทั่วในเครือข่ายการสื่อสารของโลกที่พัฒนาขึ้นใหม่ ระบบสื่อสารจึงเป็นระบบสำคัญที่มีความหมายต่ออนาคตและความเป็นไปซึ่งจะช่วยให้กิจการดำรงอยู่ได้ด้วยประสิทธิภาพ พร้อมกับมีความสามารถในการตามทันโลกสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การสื่อสารขององค์การจึงถูกยกระดับความสำคัญมากกว่าแต่ก่อน โดยก้าวขึ้นเป็นงานสำคัญในระดับกิจการที่ซึ่งผู้บริหารต่างต้องเข้าไปรับผิดชอบให้มีการจัดระบบที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. 2542 : 56) ในการทำงานเป็นกลุ่มนั้น บุคลากรจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อความหมายกันอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่จะต้องทำร่วมกัน การสื่อความหมายระหว่างกันช่วยให้เกิดความเข้าใจกัน แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันได้ ขึ้นอยู่ที่ว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพอันเนื่องจากการแปลความหมายของคำพูดที่ต่างกัน การใช้คำพูดต่างกัน การใช้คำพูดผิดกาลเทศะ การใช้คำพูดที่ไม่ชัดเจน เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่เข้าใจกันหรือเข้าใจเจตนาของกันและกันผิดทำให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการอยู่และการทำงานร่วมกัน (ทศนา เขมมณี. 2545 : 42)

การสื่อสารนับได้ว่าเป็นสายโลหิตที่จำเป็นแก่องค์การ การสื่อสารทำให้กิจกรรมต่าง ๆ แผ่กระจายไปทั่ว และเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าซึ่งช่วยให้แต่ละบุคคลเข้าใจในบทบาทต่าง ๆ ขององค์การได้

ชัดเจนและยังช่วยให้มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยย่อย ๆ ต่าง ๆ ขององค์การ นอกจากนั้น การสื่อสารยังช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ช่วยให้การรับทราบผลสะท้อนและช่วยในการติดตามเป้าหมายขององค์การอีกด้วย ฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นเสมือนเชือกร้อยส่วนต่าง ๆ ขององค์การเข้าด้วยกัน ยิ่งมีการเรียนรู้ช่วยการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมากขึ้นเท่าไรก็เท่ากับเราได้เรียนรู้เกี่ยวกับองค์การมากขึ้นเท่านั้น (ชินธุสา วิเศษสาร และมุกดา ศรียงค์. 2535 : 152)

สถาบันการเงินเป็นองค์การหนึ่งที่ทำให้บริการทางการเงินโดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายถ่ายเท หมุนเวียน และสร้างสภาพคล่องทางการเงิน สถาบันการเงินในประเทศไทย ประกอบด้วยสถาบันการเงินประเภทธนาคาร เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นต้น และสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารแต่ดำเนินธุรกิจคล้ายธนาคาร เช่น บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทประกัน บริษัทบัตรเครดิต เป็นต้น บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ 2543 โดยบริษัทเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ให้บริการด้านบัตรเครดิต และด้านการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แก่ ผู้ถือกรรมสิทธิ์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลเอสซีวีวีวี จำกัด ตัวแทนประกัน และบุคคลทั่วไป ปัจจุบันบริษัทมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดประมาณ 2 แสนราย พันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) เน้นลูกค้าที่สร้างผลกำไรให้บริษัท (Customer Focus) การทำงานเป็นทีม (Team Work) การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ (Innovation) และความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ (Accountability)

จากการที่ผู้วิจัยมีประสบการณ์ในการทำงานด้านงานบริการจากสถาบันการเงินมาเป็นระยะเวลา 13 ปี และในปัจจุบันผู้วิจัยทำงานอยู่ที่ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด มาเป็นเวลา 3 ปี ได้สังเกตพบว่า ผลงานที่ออกมาบางครั้งไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอรับสินเชื่อภายใน 3 วัน แต่การสื่อสารระหว่างพนักงานแผนกบริการลูกค้ากับพนักงานแผนกปฏิบัติการผิดพลาด ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับสินเชื่อภายในเวลาที่ต้องการ หรือ ลูกค้าต้องการบัตรเครดิตใหม่เนื่องจากบัตรชำรุด แต่พนักงานดำเนินการออกทั้งบัตรเครดิตใหม่และรหัสเอทีเอ็มใหม่ให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกหากต้องการเบิกเงินสดทันทีที่ได้รับบัตรเพราะต้องรอรหัสเอทีเอ็มใหม่ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจจะเกิดจากความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือ ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยให้พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 75 คน ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ขณะนี้ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาหรือไม่ถ้ามีคือปัญหาใด” ผลการสำรวจเบื้องต้น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีปัญหาในการทำงาน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 ได้แก่ พนักงานไม่เข้าใจในงานที่ทำ พนักงานทำงานได้ไม่ตรงกับที่ได้รับมอบหมาย พนักงานได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องจึงให้ข้อมูลกับลูกค้าผิดพลาด และพนักงานทำงานไม่ทันต่อเวลา ปัญหาเศรษฐกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ได้แก่ พนักงานได้รับเงินเดือนน้อยเกินไป เงินเดือนไม่พอกับค่าใช้จ่าย และเงินเดือนไม่เพิ่มขึ้น ปัญหาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ได้แก่ ไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และการแบ่งพรรคแบ่งพวก

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “ปัญหาในข้อ 1. ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใด” พบว่า ปัญหาในการทำงาน มีสาเหตุมาจาก พนักงานขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีทักษะในการสื่อสารน้อย พนักงานบางคนมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และการส่งข่าวสารหรือการสื่อสารในองค์กรล่าช้า ปัญหาเศรษฐกิจ มีสาเหตุมาจาก พนักงานไม่มีการวางแผนการใช้จ่าย พนักงานมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมาก และค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้น ปัญหาด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีสาเหตุมาจาก พนักงานติดต่อสื่อสารโดยการใช้คำพูดที่ไม่เข้าใจกัน พนักงานไม่เคารพสิทธิและไม่รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้นพบว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด น่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร ดังที่ กรองแก้ว อยู่สุข (2535 : 162) กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน ได้แก่ การทำงานไม่ตรงกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาทำให้งานเสียหาย เกิดความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มหรือองค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดไว้ การสื่อสารเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม และการสื่อสารเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารประจำวันในการทำงานร่วมกัน การสื่อสารจึงนับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของงาน (ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ. 2548:1)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารให้แก่พนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จและได้ผลผลิตมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 286 คน เป็นชาย 77 คน เป็นหญิง 209 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 วุฒิการศึกษา

1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.4 หน่วยงาน

1.1.5 บุคลิกภาพ

1.1.6 สุขภาพจิต

1.1.7 ความรับผิดชอบในการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกใน

ครอบครัว

1.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

1.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประสิทธิภาพในการสื่อสาร** หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกของพนักงานในการใช้ภาษา คำพูด การเขียน กิริยาท่าทาง ได้แก่ การพยักหน้า สายตาสื่อแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และยิ้ม เพื่อให้เข้าใจความหมายตรงกันและถูกต้อง ซึ่งประเมินได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพการสื่อสารจากการประเมินผลโดยตนเอง หมายถึง การที่พนักงานรายงานตนเองเกี่ยวกับการแสดงออกในการใช้ภาษา คำพูด การเขียน การรับรู้ การเข้าใจความหมาย และปฏิบัติได้ถูกต้อง

1.2 ประสิทธิภาพการสื่อสารจากการประเมินผลโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา ในด้านการแสดงออกทางการใช้ภาษา คำพูด การเขียน กิริยาท่าทาง การรับรู้ การเข้าใจความหมาย และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยประเมินจากการรับรู้และความเข้าใจในการแสดงออกทางกิริยาท่าทาง การใช้ภาษา คำพูด การเขียน ให้ได้ความหมายตรงกันและผลปฏิบัติการถูกต้อง

2. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด** หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

2.1.2 วุฒิการศึกษา ได้แก่

2.1.1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.1.2 ปริญญาตรี

2.1.1.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาเป็นจำนวนปีที่พนักงานเริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

2.1.4 หน่วยงาน ได้แก่

2.1.4.1 แผนกการตลาด

2.1.4.2 แผนกสินเชื่อ

2.1.4.3 แผนกบริการลูกค้า

2.1.4.4 แผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.5 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานที่สะท้อนความรู้สึกนึก

คิดและพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทำให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน บุคลิกภาพในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity survey) ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.5.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่รักความก้าวหน้า พยายามอุปสรรค โกรธง่าย ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็วไม่ชอบการรอคอย

2.1.5.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่ค่อนข้างเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงาน ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ อดทนรอคอยได้

2.1.6 สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อตนเองและผู้อื่นโดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดจนความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ โดยวัดได้จากการใช้แบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตไทย จี เอส คิว 60 (Thai GHQ 60 – Thai General Health Questionnaire 60)

2.1.7 ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์และเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

2.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง สิ่งที่พนักงานและสมาชิกในครอบครัวปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 การปฏิบัติของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การให้ความรัก ความห่วงใยต่อสมาชิกในครอบครัว ให้กำลังใจและไว้วางใจในการกระทำของสมาชิก เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว

2.2.2 การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน ได้แก่ การแสดงความรัก ความห่วงใยและเคารพนับถือของสมาชิกในครอบครัวที่มีต่อพนักงาน การเชื่อฟังปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงาน ช่วยเหลืองานที่พนักงานมอบหมายให้ด้วยความเต็มใจยอมรับกฎระเบียบของครอบครัว การขอคำแนะนำและการขอให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องของการทำงาน และพร้อมเป็นกำลังใจให้พนักงานต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง

2.3.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะที่ตั้งและบริเวณของที่ทำงาน สภาพอาคารที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน มีความเหมาะสม อากาศถ่ายเทสะดวก ห้องทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของปราศจาก กลิ่นรบกวน

2.3.1.2 สื่อ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน มีความทันสมัยและเหมาะสมในการใช้งาน

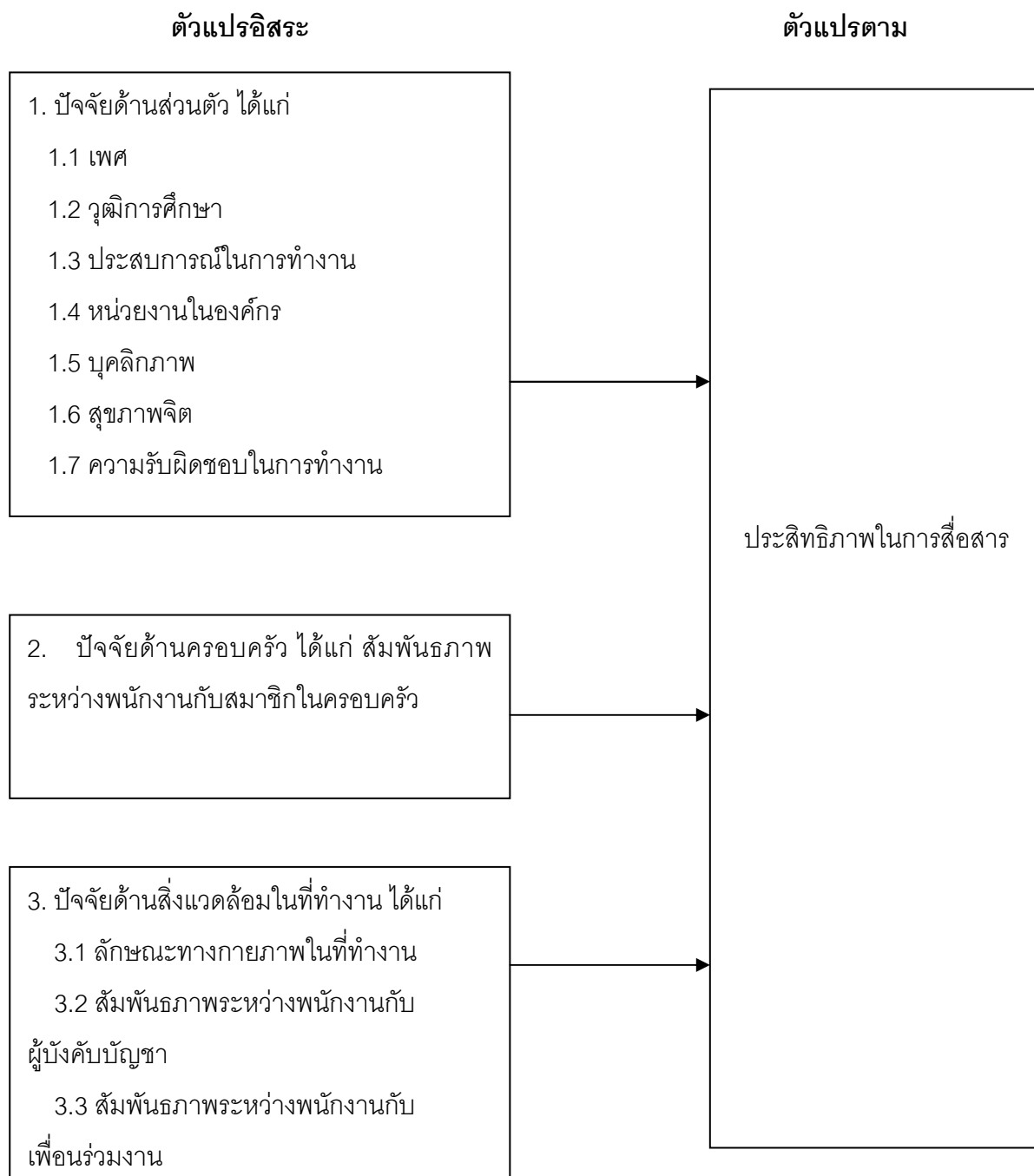
2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาและการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพ เชื้อพียง ให้เกียรติ แสดงกิริยา วาจาและใจ ถึงความเคารพ ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

2.3.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การสนับสนุน และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ มีความใกล้ชิดห่วงใย สนับสนุนซึ่งกันและกัน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรักและความสามัคคี

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

1.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการสื่อสาร

วิลเฟลด์ ชแรมม์ (Wilbur Schramm. 1974) ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสารถูกส่งจากผู้สื่อสารไปยังผู้รับสาร

พจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary. 1974) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

โอเบรอน (O'Brien. 1978) ให้ทัศนะว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลได้ร่วมรับรู้ แลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ค่านิยม เป้าหมาย ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของตนเองกับผู้อื่นเป็นวิถีทางที่จะทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นดีขึ้น

ทับ ; และ มอส (Tubbs ; & Moss. 1983 : 4) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของการร่วมกันสร้างสรรค์ความหมายระหว่างคนสองคนหรือมากกว่านั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ 2525 (2526 : 504) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

วีระผล สุวรรณนันท (2527 : 87) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536 : 23) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง คุณภาพของการถ่ายทอดสารไปยังผู้รับที่มีปริมาณและความชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับ รับสารได้ตามที่ผู้ส่งตั้งจุดมุ่งหมายไว้

กรีซ สืบสนธิ์ (2538 : 64) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่งมีการรับรู้และได้ตอบการถ่ายทอดสาร (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก จะเป็นไปตามทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

กิดานันท์ มลิทอง (2540 : 21) กล่าวว่า การสื่อสาร คือการถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึกรวมไปถึงระบบ เพื่อการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540 : 410) กล่าวว่า ผลของการสื่อสาร หมายถึง การรับรู้อันเกิดจากสารที่มีความหมายร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร

วิทยากร เขียงกุล (2540 : 173) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานของคนงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่า มีการใช้ทรัพยากรขององค์กร เช่น งบประมาณ กำลังคน และระยะเวลา ได้อย่างเหมาะสม

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542 : 4) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็น การกระทำอย่างต่อเนื่องในการส่งและรับสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่าง มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 65) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการของการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรื่องราว ข่าวสาร ตลอดจนถึงความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 163) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่นำเอา ข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มไปสู่บุคคลอื่นหรือกลุ่ม เป็นการสื่อความเข้าใจและความหมาย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

ธงชัย สันติวงศ์ ; และชัยยศ สันติวงศ์ (2548 : 140) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือข้อเท็จจริง (facts) หรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป การติดต่อสื่อสารจะประกอบด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้รับข่าวสาร (receivers) และผู้ส่งข่าวสาร (senders) ซึ่งต่างก็จะมีแนวทางในการที่จะรับหรือส่งข่าวสารของตน การติดต่อสื่อสารอาจเกิดการผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง ถ้าหากผู้ส่งได้ส่งข่าวสารไปในแนวทางที่ไม่ถูกต้องใส่รหัสของข่าวสารเข้าไป

เช่น การใช้คำพูดไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน หรือผู้รับได้รับเอาข่าวสารที่บิดเบือน (distort) ไปเนื่องจากการถอดรหัสของข่าวสารออกมาไม่ถูกต้องเช่นกัน

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2548 : 96) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่นำข่าวสาร (เช่น ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทศนคติต่าง ๆ และความเข้าใจ) จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปสู่บุคคลหนึ่งหรือหลายคน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสาร หมายถึง คุณภาพความพร้อมและความสามารถในการถ่ายทอด ข้อมูล เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

กระบวนการในการสื่อสาร ประกอบด้วย (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542 : 65-66)

1) ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง ต้นแหล่งของข่าวสาร เช่น การเรียนการสอนในชั้นเรียน ผู้ส่งสาร โดยทั่วไปก็หมายถึงครูผู้สอน ถ้าเป็นเรื่องของการสื่อสารมวลชน ผู้ส่งสารก็หมายถึงผู้รายงานเรื่องราวทางหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์

2) สาร หรือเรื่องราวที่จะส่ง (Message) หมายถึง ข้อมูลข้อเท็จจริงต่าง ๆ แนวความคิด สัญญาณ ทศนคติ ฯลฯ ที่ได้ถ่ายทอดออกไปโดยมีผลทำให้ผู้รับข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงไปทางใดทางหนึ่ง ภายหลังจากที่ได้รับข่าวสารนั้น ๆ

3) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง ผู้รับข่าวสารที่ผู้ส่งสารได้ส่งมา เช่น ในชั้นเรียนขณะที่ครูกำลังสอนหนังสืออยู่ ผู้รับสารก็หมายถึง นักเรียน ถ้าเป็นเรื่องของการสื่อสารมวลชน ผู้รับสารก็หมายถึง ผู้อ่านหนังสือพิมพ์ ผู้ฟังวิทยุ ผู้ชมภาพยนตร์ หรือผู้ชมโทรทัศน์

4) สื่อ (Media) หมายถึง ตัวกลางหรือสิ่งที่ช่วยในการถ่ายทอดความหมาย เพื่อนำเรื่องราวไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจเรื่องราวได้รวดเร็วและถูกต้อง ได้แก่ ภาษา คำพูด สัญญาณต่าง ๆ ในทางสื่อสารมวลชน สื่อ หมายถึง หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์

สังคมยุคปัจจุบัน องค์การได้มีการเปลี่ยนแปลง และทวีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศของความเร่งรีบและการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่ความสนใจซึ่งกันและกันในการทำงานของบุคลากรลดน้อยลง แต่ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพในงานต้องได้มาตรฐานดังนั้นการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคลากรในองค์การต้องพึงตระหนัก เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายขึ้นในองค์กร

นอกจากองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารข้างต้นแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในกระบวนการสื่อสารอีก 2 ประการ คือ (สุรพล พยอมแย้ม. 2541 : 135)

- 1) ช่องทางหรือสื่อที่ใช้นำข่าวสาร (Channel) นับเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งช่องทางนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการนำสารที่ดีพอ เช่น ส่งได้ตามระยะทางที่ต้องการมีความรวดเร็วตามต้องการ มีความชัดเจนหรือแจ่มชัดพอ ฯลฯ
- 2) การป้อนกลับคืนของข่าวสาร (Feedback) เป็นการแสดงให้เห็นว่า ผลลัพธ์ของการสื่อสารนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งอาจเป็นการทวนข่าวสาร เพื่อยืนยันการรับข่าวสารหรือการปฏิบัติตามข่าวสาร เพื่อแสดงว่าได้รับข่าวสารและนำไปปฏิบัติตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์โดยรวมของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากอีกฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งอย่างครบถ้วนและก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ถูกต้อง ตรงกันกับที่ผู้ส่งสารต้องการรวมทั้งได้รับผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะคือ วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้ส่งสาร และ วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร (เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. 2545. 173-175)

วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้ส่งสาร

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform) เป็นการแจ้งเรื่องราว ข้อมูลหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ทราบและเข้าใจ เช่น ข่าวหนังสือพิมพ์ หนังสือชี้แจง การแถลงการณ์ เป็นต้น
- 2) เพื่อสอนหรือให้ความรู้ (to teach or educate) เป็นการถ่ายทอดความรู้ความคิดหรือวิชาการต่าง ๆ เช่น การสอนของครู การแสดงพระธรรมเทศนา การบรรยายของวิทยากร เป็นต้น
- 3) เพื่อสร้างความพอใจ หรือเพื่อการบันเทิง (to please or entertain) เป็นการส่งสารเพื่อให้ผู้รับเกิดการพอใจ รื่นเริงสนุกสนาน ชื่นชม ยินดี เช่น ละคร ดนตรี การแสดง การร้องเพลง เป็นต้น
- 4) เพื่อเสนอ ชักชวนหรือจูงใจ (to propose or persuade) เป็นการเสนอแนวคิดหรือการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับเห็นชอบหรือปฏิบัติตาม เช่น การโฆษณาสินค้า การหาเสียง การรณรงค์รักษาความสะอาด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

- 1) เพื่อความเข้าใจ (to understand) เป็นการรับสารเพื่อรับทราบและเข้าใจเรื่องราวหรือเหตุการณ์โดยไม่มีวัตถุประสงค์อื่น เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ทั่ว ๆ ไป เป็นต้น
- 2) เพื่อการเรียนรู้ (to learn) เป็นการรับสารเพื่อแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ทางวิชาการให้ตนเอง เช่น การเข้าชั้นเรียน อ่านตำรา ฟังบรรยาย เป็นต้น

3) เพื่อความพอใจหรือสุขใจ (to enjoy) เป็นการรับสารเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือรู้สึกเป็นสุขใจ เช่น ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ ดูละคร เป็นต้น

4) เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ (to dispose or decide) เป็นการรับสารเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกโดยอาศัยข้อมูล แง่คิด ทักษะ คำแนะนำที่ได้รับ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน ได้แก่ (พรรณราย ทพยะประภา. 2548 : 103)

1) ให้ข้อมูลและความเข้าใจที่จำเป็นต่อการทำงาน หรือต่อความพยายามของกลุ่ม ซึ่งจะก่อให้เกิด ทักษะในการทำงาน

2) ให้ทัศนคติต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการจูงใจ ความร่วมมือร่วมใจ และต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจในการทำงาน

1.1.4 ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารมีมากมายหลายประเภททั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้น ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้วมีการใช้เกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ 5 เกณฑ์ด้วยกัน คือ (กิติมา สุรสิทธิ์. 2548 : 33 - 55)

- 1) เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร
- 2) เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
- 3) เกณฑ์การเห็นหน้าค่าตากันระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร
- 4) เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร
- 5) ลักษณะของเนื้อหาวิชาที่มีการนำการสื่อสารเข้าไปใช้

- 1) เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร แบ่งออกได้ ดังนี้

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลคนเดียวซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การรำพึงกับตัวเอง การทบทวนงานต่าง ๆ ที่ได้เขียนหรือทำมา หรือการร้องเพลงฟังคนเดียว

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (International Communication) หมายถึงการสื่อสารที่มีจำนวนบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันในลักษณะตัวต่อ ตัว (Person-to-Person) ซึ่งส่วนใหญ่จะสื่อสารกันในรูปแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) และหรือทำการสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการ

ติดต่อสื่อสารก็ได้ เช่น การพูดคุยกันระหว่างคนสองคน การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการพูดคุยกันในกลุ่มเล็ก ๆ หรือการพูดคุยกันทางโทรศัพท์ การเขียนจดหมายถึงกัน เป็นต้น

1.3 การสื่อสารกลุ่มเล็ก (Small Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนที่มีจำนวนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป หรือมากกว่านั้นแต่ไม่เกิน 7 คน ซึ่งการสื่อสารกลุ่มเล็กนี้อาจเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีการผูกสัมพันธ์หรือรวมกลุ่มกัน โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มแต่ละคนจำเป็นจะต้องทำความรู้จักเกี่ยวกับอุปนิสัยซึ่งกันและกัน

1.4 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมากซึ่งมาอยู่รวมกันในที่เดียวกัน หรือในที่ที่ใกล้เคียงกัน โดยการเข้ามารวมกันของคนจำนวนมากนี้ทำให้ผู้ส่งสารสามารถควบคุมสถานการณ์ได้น้อย เนื่องจากผู้รับสารมีลักษณะในเรื่องความแตกต่างของบุคคลค่อนข้างมาก เช่น การฟังอภิปราย การสอนของอาจารย์ที่มีผู้เรียนจำนวนมาก เป็นต้น

1.5 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) หมายถึงการสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างเดียวกันจากองค์กรหรือสถาบันสื่อสารมวลชนไปยังคนจำนวนมากที่อยู่ในสถานที่ต่างกัน และผู้รับสารจะมีคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันด้วย เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หรือภาพยนตร์ เป็นต้น

1.6 การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กรทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันในองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ และตัวบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น การปรึกษาหารือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2) เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกได้ ดังนี้

2.1 การสื่อสารเชิงวัจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสารทำการสื่อความหมายกันโดยใช้ ภาษาพูด หรือภาษาเขียนในการสื่อสาร เช่น การพูดภาษาไทย การพูดภาษาอังกฤษ หรือการเขียนจดหมายถึงเพื่อนชาวญี่ปุ่นด้วยภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

2.2 การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา (Nonverbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสื่อกันโดยไม่ได้ใช้ภาษาพูด หรือภาษาเขียนในการสื่อความหมาย เช่น การสื่อสารด้วยท่าทาง ภาษามือ เป็นต้น

3) เกณฑ์การเห็นหน้าค่าตากันระหว่างผู้ทำการสื่อสาร แบ่งออกได้ ดังนี้

3.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Fact-to-Face Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมาทำการสื่อสารกันในลักษณะที่ใกล้ชิดกันทำให้สามารถสังเกตเห็นปฏิกิริยาต่าง ๆ ที่แสดงออกได้ ดังนั้น ปฏิกิริยาตอบกลับหรือการโต้ตอบจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วมากและมีลักษณะทันทีทันใด (Immediate Feedback) ผู้ส่งสารสามารถควบคุมการรับข่าวสารของผู้รับสารได้มาก รวมทั้งทำให้ผู้รับสารรู้สึกเกรงใจผู้ส่งสารด้วย การสื่อสารลักษณะนี้ผู้รับสารจะมีโอกาสหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารในขณะนั้นได้ยาก เช่น การขายตรง (Direct Sale)

3.2 การสื่อสารโดยมีสื่อขวางกั้น (Interposed Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ห่างไกลกันมากจนไม่อาจติดต่อสื่อสารกันในลักษณะเผชิญหน้าได้ จึงจำเป็นต้องใช้สื่อมาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งลักษณะของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้มักเป็นการสื่อสารแบบการสื่อสารมวลชน (Mass Media) เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ หรือการสื่อสารระยะไกล (Telecommunication) หรือการใช้โทรเลข โทรศัพท์ หรือการติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4) เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ทำการสื่อสาร แบ่งออกได้ ดังนี้

4.1 การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication) หมายถึงการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารที่มีเชื้อชาติที่แตกต่างกัน

4.2 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) ในระบบวัฒนธรรมใหญ่ย่อมประกอบไปด้วยวัฒนธรรมย่อย เช่น วัฒนธรรมย่อย ๆ ของประเทศไทยที่ยึดถือในเรื่องการให้ความเคารพแก่ผู้สูงอายุ หรือผู้ใหญ่ ส่วนเรื่องการร้องรำทำเพลงจะมีทำนองหรือท่วงท่าแตกต่างกันไป เช่น ทางภาคเหนือลีลาการร้องรำจะเชื่องช้าอ่อนช้อยมาก ในขณะที่ภาคใต้ท่วงท่าแตกต่างและใช้จังหวะที่เร็ว เร้าความสนใจ เป็นต้น

4.3 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่หรือมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศที่ต่างกัน และในการสื่อสารนั้นต่างฝ่ายต่างมีฐานะเป็นตัวแทนของประเทศที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้นจึงเท่ากับว่าแต่ละบุคคลจะต้องมีภาระหน้าที่ที่จำเป็นต้องรักษาผลประโยชน์ของประเทศของตนเองไว้ เช่น นักการทูต ตัวแทนรัฐบาล ข้าราชการหรือการเจรจาระหว่างผู้นำของแต่ละประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ เป็นต้น

5) ลักษณะของเนื้อหาวิชาที่มีการนำการสื่อสารเข้าไปใช้ แบ่งออกได้ ดังนี้

5.1 ระบบข่าวสาร (Information System) เป็นการศึกษาเนื้อหาทางด้านแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระบบของการสื่อสาร

5.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการศึกษาเนื้อหาวิชาด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปจนถึงกลุ่มเล็ก ซึ่งเนื้อหาวิชาจะประกอบไปด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลในแง่จิตวิทยา เช่น การรับรู้ตัวเองของบุคคล การรับรู้บุคคลอื่น การเปิดเผยตนเอง ฯลฯ ของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

5.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการศึกษาเนื้อหาการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นสาธารณะ หรือเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับสารมวลชนโดยผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อันได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.4 การสื่อสารองค์กร (Organization Communication) เป็นการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้การสื่อสารขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ มุ่งการสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารภายนอกองค์กร

5.5 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เป็นสาขาวิชาที่ศึกษาการสื่อสารในด้านที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม โดยกล่าวถึงทฤษฎีแนวความคิดทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับสังคม และระดับประเทศ

5.6 การสื่อสารการเมือง (Political Communication) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในแง่การถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือ และเป็นวิธีการ ในการนำไปสู่การพัฒนา แนวความคิด ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

5.7 การสื่อสารการสอน (Instructional Communication) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ศึกษาเกี่ยวกับระบบการสอน การนำเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารไปใช้ในการสอน การประเมินการสอน รวมทั้งการวางแผน และการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอนให้มีประสิทธิภาพ

5.8 การสื่อสารสาธารณสุข (Health Communication) เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้การสื่อสาร รวมทั้งพฤติกรรมสื่อสารไปใช้ในการพัฒนาสุขภาพ การสร้างความรู้ ทักษะและการชักจูงโน้มน้าวใจให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในด้านสาธารณสุข

นอกจากนี้เรายังสามารถจำแนกการติดต่อสื่อสารได้เป็นยังจำแนก 2 ระบบ ซึ่งแต่ละระบบจะได้ผลแตกต่างกัน ดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547 : 167-169)

1) การสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว เช่น การออกวิทยุ ออกข่าว หนังสือพิมพ์ ออกรายการโทรทัศน์ ผู้รับไม่ได้รับโอกาสที่จะได้ซักถามข้อสงสัย จึงไม่มีปฏิกิริยาย้อนกลับ

2) การสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับได้สอบถามข้อข้องใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน รวมทั้งมีการศึกษาหารือกันได้ด้วย

การติดต่อสื่อสารยังจำแนกตามลักษณะของกลุ่ม คือ

1) การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน เช่น การติดต่อราชการ การกระทำให้มีลายลักษณ์อักษรตามระเบียบบริหารองค์การ

2) การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อโดยตรงอาศัยความสัมพันธ์ ความคุ้นเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักกันเป็นการส่วนตัว เป็นลักษณะการพบปะพูดคุยสนทนากัน

ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อที่เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ตาม การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานองค์การต่าง ๆ ก็มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Channel of Communication) อยู่ 3 แบบคือ

1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นช่องทางของการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารมายังพนักงานจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นรูปของคำสั่งให้ปฏิบัติตามการวางระเบียบประกาศ ข้อบังคับ นโยบาย คำเตือน คำขอร้อง คำอนุมัติ คำสั่งให้ดำเนินการ เป็นต้น

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่สนองตามคำร้องขอของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะการย้อนกลับไปรายงาน เช่น ผลของการปฏิบัติงาน ข้อขัดข้องของการทำงาน ความก้าวหน้าของการทำงาน คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น การขออนุมัติ

3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนราบ (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น เพื่อนร่วมงาน การติดต่อกับเพื่อนฝูงที่อยู่ในระดับเดียวกัน เป็น ลักษณะการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปรึกษาหารือกัน เป็นการทำงานเป็นหมู่ เป็นกลุ่มและเป็นทีมงาน เป็นต้น

1.1.5 อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร (Barrier) หมายถึง สิ่งที่ยึดกันทำให้การสื่อความหมายไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากสิ่งสำคัญหลายประการ เช่น (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542 : 69)

1) ทศนคติของผู้รับฟังข่าวสารกับผู้ส่งสารไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความคิดเห็นขัดแย้ง กัน ผลเกิดขึ้นก็คือการที่จะร่วมมือร่วมใจรับฟังข่าวสารก็อาจลดน้อยลงไปได้

2) ความสนใจของผู้รับสารกับผู้ส่งสารแตกต่างกันไปคนละทิศทาง

3) การใช้คำพูดและภาษาที่ไม่ชัดเจนทำให้การเข้าใจเรื่องราว หรือเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนไป ผู้รับข่าวสารอาจแปลเจตนาหรือความหมายของผู้ส่งสารผิดไปจากความหมายเดิม

4) ความแตกต่างกันในภูมิหลัง (Background) ของผู้ส่งสารกับผู้รับสารทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ พื้นฐานการศึกษา ตลอดจนความแตกต่างของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับข่าวสารแปลเจตนาที่ผิดกันไปได้

อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. 2541 : 190)

1) การกรองข่าวสาร (Filtering) หมายถึง ผู้ส่งข่าวสารต้องทำข่าวสารให้เป็นที่น่าสนใจของผู้รับข่าวสารในการรับข่าวสารต่าง ๆ ของผู้บริหารนั้นจะต้องถูกกรองจากผู้ชำนาญระดับล่างเสียก่อน โดยจะกรองข่าวสารมาไว้ในวิถิทางที่ต้องการตอบรับเพื่อบอกเฉพาะประเด็นสำคัญ ๆ จะได้ไม่เสียเวลามาอ่านและพิจารณาเกี่ยวกับข้อความทั้งหมด

2) การรับรู้แบบเลือกสรร (Selective perception) หมายถึง การที่ผู้รับสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารเลือกดูหรือฟังโดยขึ้นอยู่กับความต้องการ (Needs) การจูงใจ (Motivation) ประสบการณ์ (Experience) ภูมิหลัง (Background) และลักษณะส่วนตัวอื่น ๆ (Personal characteristic)

3) อารมณ์ (Emotions) ในการติดต่อสื่อสารผู้ส่งข่าวสารควรต้องระมัดระวังเกี่ยวกับอารมณ์ของตนไม่ควรแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกรุนแรงเมื่อเกิดความไม่พอใจ เพราะจะทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีตอบอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจ และนำมาซึ่งความขัดแย้งในที่สุด

4) ภาษา (Language) ภูมิหลังทางวัฒนธรรมมีผลทำให้การตีความหมายของภาษาให้แตกต่างกัน การมาจากภูมิภาคประเทศ (เช่น ประเทศ จังหวัด ท้องถิ่น ฯลฯ) ที่แตกต่างกันก็จะใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์การจึงต้องสร้างผู้ชำนาญงานและพัฒนาศัพท์เฉพาะหรือศัพท์เทคนิคขึ้นเพื่อจะได้เข้าใจตรงกัน และเพื่อไม่ให้เกิดความยากลำบากในการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคบางประการของการสื่อสาร (พรณราย ทรัพย์ะประภา. 2548 : 104)

1) ภาษาและถ้อยคำที่ไม่ชัดเจน เช่น การนำภาษาหรือถ้อยคำบางคำที่มีได้เป็นคำที่มีความหมาย หรือความคุ้นเคยในการใช้กันจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังอีกท้องถิ่นหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นเหตุทำให้เข้าใจหรือแปลความหมายนั้นผิดไปจากเจตนาของผู้ใช้ การสื่อสารในเรื่องนั้นก็ไร้ความหมาย

2) ความแตกต่างในภูมิหลังของความเข้าใจในเรื่องการสื่อสาร พื้นฐานของการศึกษาก็ดี ความแตกต่างในวัฒนธรรมประเพณีก็ดี ทำให้ผู้รับการสื่อสารมีค่านิยมทางวัฒนธรรมและสังคมแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นผลให้การสื่อสารนั้น ๆ มีความแตกต่างกันในสาระสำคัญได้ เช่น คนในสังคม

เกษตรกรรมกับคนในสังคมอุตสาหกรรมย่อมมองเห็นคุณค่าทางสังคมแตกต่างกัน ส่งผลให้การใช้ภาษาหรือถ้อยคำมีความหมายแตกต่างกันไป เป็นต้น

3) ลักษณะและขนาดขององค์การ ลักษณะที่ตั้งขององค์การขนาดใหญ่กับองค์การสาขาที่ดี การจัดสายการบังคับบัญชา ที่ซับซ้อนเกินไปก็ดี อาจเป็นเหตุให้การเดินทางของข่าวสารไม่สะดวก เกิดความล่าช้าบิดเบือนไปได้ง่าย

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลมาจากองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร และผู้รับสาร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (สุรพล พยอมแย้ม. 2541 : 140–141)

1) ด้านผู้ส่งสาร

- 1.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้น ๆ
- 1.2 มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่พอเพียงหรือไม่ชัดเจน
- 1.3 มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ
- 1.4 ขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม
- 1.5 ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางไม่ตรงหรือเหมาะสมกับผู้รับสาร
- 1.6 ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะกับบุคคลและไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 1.7 ขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่นการสร้างบรรยากาศหรือความสัมพันธ์กับผู้รับ
- 1.8 มีสภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับการส่งสาร เช่น เหน็ดเหนื่อยมีอาการเจ็บป่วย
- 1.9 ไม่มีเวลาพอเพียงที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป
- 1.10 มีความเชื่อมั่นในตนเองเกินไปจนไม่ต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร

2) ด้านผู้รับสาร

- 2.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือข่าวสาร
- 2.2 มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป
- 2.3 ไม่ใช้เทคนิคการช่วยจำ เช่น การบันทึกเพิ่มเติม
- 2.4 ขาดความสามารถและความชำนาญในการรับข่าวสาร
- 2.5 ไม่ยอมรับข่าวสารนั้น เนื่องจากมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น
- 2.6 สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง
- 2.7 ข่าวสารมีมากเกินไปเกินความสามารถที่จะรับได้
- 2.8 ร่างกายอยู่ในสภาพไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร

2.9 เวลาไม่พอเพียงที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์

3) ด้านข่าวสาร

3.1 ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไป จนไม่สามารถแปลความหมายได้

3.2 ข่าวสารนั้นยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร

3.3 ข่าวสารนั้นมีภาษาเฉพาะหรือใช้ศัพท์เทคนิคเกินความสามารถ

3.4 ข่าวสารนั้นกำกวม หรือมีความหมายหลายทาง

3.5 ข่าวสารไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

1.1.6 การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

การที่จะทำให้การสื่อสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วนหรือเข้าใจตรงกันอย่างสมบูรณ์แบบนั้น เป็นสิ่งที่ทำได้ยากมาก ๆ เรื่องหนึ่ง ดังนั้น หากเรายอมรับความยากนี้ตั้งแต่ต้น พร้อมกับบอกกล่าวตนเองว่าเราต้องสื่อสารกับผู้อื่นให้ได้ผลตรงความต้องการมากที่สุด การใช้หลักวิธีต่อไปนี้ประกอบกับการสื่อสารที่เราเคยมีอยู่เดิม อาจทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สุรพล พยอมแย้ม. 2541 : 137–139)

1) ยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารต้องมีข้อบกพร่องเสมอ การติดต่อสื่อสารเป็นการใช้สัญลักษณ์ระหว่างกัน และด้วยเงื่อนไขของการเป็นนามธรรมในการสื่อสารนี้เอง ทำให้ความผิดพลาดในการสื่อสารเกิดขึ้นได้เสมอ ดังนั้นถึงแม้ว่าเราจะใช้การสื่อสารมานานขนาดไหนก็ตาม ระยะเวลาไม่ใช่เครื่องยืนยันว่าเราจะสื่อสารได้ดีเสมอไป

2) คิดถึงเรื่องที่สื่อสารในเชิงของการพิจารณาภายนอก การใช้ภาษาเป็นแค่เพียงสัญลักษณ์แทนความจริงของสิ่งที่มีอยู่หรือที่เกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันกาลเวลาและสภาพแวดล้อมมิได้คงอยู่ตามที่เคยเป็นเสมอ เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น การพิจารณาจากสายตาหรือความนึกคิดอย่างผู้ไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ขณะนั้นจะช่วยให้เราสื่อสารได้ดีขึ้น โดยเฉพาะการเปรียบเทียบข้อแตกต่างที่เกิดขึ้น

3) พิจารณาความหมายทั้งหมดของข่าวสารที่ได้รับโดยเฉพาะตัวผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารนั้นอย่าเพียงฟังหรืออ่านตัวภาษาสัญลักษณ์เท่านั้น จงสังเกตสิ่งที่นอกเหนือจากภาษาสัญลักษณ์เหล่านั้น เช่น ระดับน้ำเสียง กริยาท่าทางประกอบการสื่อสาร เพราะโดยแท้ที่จริงแล้ว คำพูดหรือข้อความที่เขียนสื่อถึงกันนั้นมีความหมายน้อยกว่าวิธีการที่พูดหรือเขียนขณะที่ส่งสารนั้นๆ

4) พิจารณาที่มาหรือแหล่งของข่าวสารนั้น แหล่งที่มาของข่าวสารนั้นมีความสำคัญไม่น้อยกว่าข้อมูลความหมายของสารนั้น ๆ คำพูดกับผู้พูดมีความหมายไม่น้อยไปกว่ากันเลย ผู้สื่อสารหรือส่งข่าวนั้นเป็นตัวสารด้วยเช่นกัน ตัวอย่างของเพื่อนร่วมงานที่วิพากวิจารณ์หรือดำเนินการทำงานของเราอย่างเปิดเผย อาจเป็นไปได้ว่าเขากำลังอยู่ในความกลัวที่ว่า ผลงานของเราเหนือกว่าผลงานของ

เขาอย่างมากก็ได้ หรือการที่นายหน้าค้าประกันติดต่อถึงเราไม่หยุดหย่อน และบอกแต่สิ่งที่ดี ๆ เกี่ยวกับการประกัน ที่เขาทำเช่นนั้นเป็นเพราะเขาต้องการมีรายได้จากการซื้อประกันของเราใช่หรือไม่ ดังนั้นเราอาจต้องจำกฎข้อหนึ่งที่ว่า ผู้ส่งสารมีแนวโน้มที่จะสื่อในสิ่งที่เขาต้องการให้เรารับรู้ข่าวสาร แต่ข่าวสารที่เราได้รับรู้นั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำให้เราได้ประโยชน์เสมอไป

5) ปรับแต่งข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมกับผู้รับเสมอ หากเป็นผู้ส่งข่าวสารนั่นเอง การปรับแต่งข่าวสารให้สอดคล้องกับภูมิหลัง และแนวความคิดความต้องการของผู้รับสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เรารับข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ใช้การตั้งคำถามประกอบการสื่อสาร หลาย ๆ คนไม่ต้องการตั้งคำถามในเรื่องที่สื่อสารกันอยู่ ทั้งที่ยังไม่กระจ่างชัดในเรื่องที่สื่อสารนั้น ๆ เนื่องจากเกรงจะถูกมองว่าเป็นคนโง่ ดังนั้นแทนที่จะถามในรายละเอียดโดยตรง อาจใช้วิธีการทวนสิ่งที่เขาพูดหรือสื่อกับเราแทน ซึ่งผู้ส่งสารจะทักท้วงแก้ไขหรือขยายความให้กับเราโดยอัตโนมัติ เพื่อแสดงความสามารถของเขาออกมา โดยที่ไม่คิดในทางลบหรือว่าเขาโง่

7) จงรู้ว่าตัวเองว่าขณะสื่อสารนั้นคิดอย่างไร อย่าพยายามสื่อสารด้วยการแสดงออกถึงการตัดสินใจหรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องที่เรามีความรู้เรื่องนั้นเพียงน้อยนิด การตรวจสอบตนเองอย่างตรงไปตรงมาว่าเรื่องที่สื่อสารกับตัวเรานั้นเป็นอย่างไรอย่างแท้จริง อาจช่วยให้การสื่อสารในช่วงต่อไปดีกว่าเดิมยิ่งขึ้น

8) จงระบุเฉพาะเจาะจงหรือยืนยันหลักฐานสนับสนุนข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ พยายามพูดให้ตรงประเด็นมากกว่าพูดแบบน้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้งโหรงเหรง

9) ใช้ภาษาสามัญธรรมดาในการสื่อสาร คำศัพท์ทางเทคนิคทางวิชาชีพ หรือการใช้ภาษาต่างประเทศประกอบการสื่อสารนั้น มีผลเกิดขึ้นทั้งสองทาง ประการแรก คือ การใช้ศัพท์เฉพาะอาจช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสารได้มาก แต่ในอีกทางหนึ่งศัพท์เหล่านั้นอาจทำให้เกิดความสับสนและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ง่าย

10) คิดระวังเสมอว่าเราไม่สามารถสื่อสารสิ่งใดได้อย่างสมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ ทุกครั้งที่เราสื่อสาร ให้แน่ใจเสมอว่าเรากำลังให้ข้อมูลหลักฐานบางอย่างตกหล่นหายไป เพราะฉะนั้นจึงพร้อมที่จะเพิ่มเติมแก้ไข หรือเน้นประเด็นสำคัญของการสื่อสารนั้นให้พร้อมเสมอ โดยรอเวลาและจังหวะในการทำเช่นนั้นเมื่อถึงโอกาสอันควร

11) แสดงความสนใจกับผู้ติดต่อสื่อสารให้เขารับรู้ได้ เมื่อใช้เวลาในการติดต่อสื่อสารกับใครก็ตาม จงแสดงความสนใจต่อเขาให้มากเท่ากับเราต้องการให้เขาสนใจเราเช่นกัน ถ้าเป็นการพบหน้าพูดจากัน จงแสดงความสนใจด้วยการมองตาเขา ถ้าทวนไม่ได้ที่จะมองตาเขาก็เลื่อนไปมองจุดที่อยู่ใกล้ ๆ ตาเขา เช่น ปลายจมูก หรือหน้าผาก จะทำให้ผู้พูดรู้สึกดี ๆ กับการตั้งใจรับฟังของเรา

12) อย่าด่วนสรุปตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สื่อสารแบบตายตัว การติดต่อสื่อสารเป็นการทำความเข้าใจระหว่างกัน ถ้ารีบด่วนสรุปหรือตัดสินใจสิ่งเกี่ยวกับผู้ที่เราสื่อสารด้วยเร็วเกินไป เราจะได้ไม่ได้ข้อมูลข่าวสารใด ๆ เลย เท่ากับเป็นการสูญเสียไปในการติดต่อสื่อสารครั้งนั้น ดังนั้นจงรับข้อมูลข่าวสารนั้นให้มากพอเพียงเสียก่อน อย่าด่วนสรุปจนข้อสรุปนั้นปิดกั้นการรับรู้สิ่งอื่น

สิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอยู่ที่ผู้ที่ติดต่อสื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างพร้อมที่จะรับรู้ปัญหาในการสื่อสารและพยายามปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น อย่างเต็มความสามารถ

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การให้เกิดประสิทธิผล มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 191-192)

1) ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และมีความชำนาญในการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ

2) ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารซึ่งผู้จัดการส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการเพราะจะทำให้ผู้จัดการสูญเสียความเชื่อถือจากพนักงาน ดังนั้นคำพูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ

3) เจือปนในการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่างโดยอนุญาตให้พนักงานถามคำถามและได้รับคำชี้แจงจากฝ่ายจัดการระดับสูง สิ่งพิมพ์ของบริษัทควรมีคอลัมน์สำหรับการถามตอบ ควรพัฒนาระบบการร้องทุกข์ ควรใช้เทคนิคการป้อนกลับข้อมูลและมีการให้แก่ผู้ที่ใช้การป้อนกลับข้อมูลด้วย

4) การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงตนและให้ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน

5) การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะจัดทำแผนการดำเนินงานว่าบริษัทกำลังไปในทิศทางใด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะต้องแจ้งกับพนักงาน ทำให้พนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจจะมีผลต่อตัวเขาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าเพื่อนร่วมงาน

6) ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี องค์การที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย องค์การทุกองค์การจะมีผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้านำหนัก การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่อดอัดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้ายโดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจและจริงจังด้วยการเผชิญหน้า

7) การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์กรต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางต้องการข่าวสารที่แตกต่างกัน แผนการผลิตและแผนบัญชีที่ต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารต้องการทราบว่าข้อมูลอะไรที่บุคคลและกลุ่มต้องการและวิธีใดที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว e-mail การประชุมที่ทีมงาน เป็นต้น

8) จงทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง บริษัทชั้นนำมองการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

8.1 ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผลการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

8.2 จังหวะเวลาเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

8.3 การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่วิกฤต ต้องสื่อสารโดยให้ข้อเท็จจริงด้วยความรวดเร็ว เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลแต่ไม่สามารถหามาได้ เขาอาจย้อนกลับไปสู่ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

8.4 การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ การมีติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อเขา และงานของเขาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันระหว่างคู่แข่งจะต้องโยงให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับแต่ละเขตที่ตั้ง แผนกและพนักงานความรับผิดชอบนี้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการชั้นต้น

8.5 ไม่ขึ้นนำสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว พนักงานไม่ต้องการชี้นำในการตีความและความรู้สึกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตัวอย่างที่ไม่ควรสื่อ เช่น การเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ อาจจะทำให้พนักงานเกิดความตื่นเต้น หรือการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ เพราะอาจทำให้เกิดความลำเอียงหรือเกิดการต่อต้านได้ การติดต่อสื่อสารที่จะเป็นผลดีโดยใช้คำถาม ใคร อะไร เมื่อไร ที่ไหน ทำไม และอย่างไร แล้วจึงให้พนักงานสรุปด้วยตัวของเขาเอง

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

โรบินสัน (เฉลิมศรี สมะโน. 2546 : 21 ; อ้างอิงจาก Robinson. 1972) ระดับการศึกษาของผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูล ข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อและมีระดับความรู้ ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูง เป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี และจะเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อ

แคสตีลโล (เฉลิมศรี สมะโน. 2546 : 21 ; อ้างอิงจาก Castillo. 1979) ได้หาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการสื่อสาร แหล่งความรู้ทางด้านการเกษตร และพบว่าแหล่งข่าวสารที่เกษตรกรได้รับความรู้มากที่สุดได้แก่ แหล่งข่าวสารที่เป็นบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ด้านการเกษตรของรัฐ และเพื่อนบ้านใกล้เคียง ในการนี้แคสตีลโลพบว่า เกษตรกรรับฟังข่าวสารด้านการเกษตรจากวิทยุมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์

คาร์ลีน เอช. โรเบิร์ต ; และชาร์ล เอ.จี. ไรลีย์ (ศิริวรรณ ทองปาน. 2548 : 65 ; อ้างอิงจาก Karlene H. Robert ; & Charles A. G'Rielly. 1974) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวไปยังบุคคลอื่นอีกด้วย

มาร์กาเรท เค. เดวิส (ศิริวรรณ ทองปาน. 2548 : 65 ; อ้างอิงจาก Margaret K. Davis 1974) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หาทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรค ดังนั้น ความพึงพอใจในการสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

จี. เอ็ม. โกลด์แฮเบอร์ และคณะ (ศิริวรรณ ทองปาน. 2548 : 65 ; อ้างอิงจาก G. M. Goldhaber and others 1978) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และอายุ ของบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 54) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีอยู่ 2 ปัจจัยคือ บุคลิกภาพ และสัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

สุภา นานาพูลสิน (2546 : 74-76) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลางและด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ในการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้าน

ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานที่แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย จากการศึกษาทางด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อย และ มีการสื่อสารแบบสองทางในระดับปานกลาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 64) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่า พบว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับได้แก่ เพศจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดมี 3 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริวรรณ ทองปาน (2548 : 171) ศึกษาการประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงาน พบว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ทำให้ได้ทั้งปริมาณและผลิตผลที่มีคุณภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพน่าจะเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ระดับการศึกษา ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ บุคลิกภาพทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร เป็นต้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ

ความแตกต่างของเพศนั้นส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่าง ๆ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 95) กล่าวว่าเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรม ผู้หญิงที่มักจะชอบประนีประนอมมากกว่าผู้ชาย

สุพัฒนา เตชาดิวงศ์ ณ อยุธยา (2526 : 7-8) กล่าวว่าผู้ชายมีความสามารถในการก่อสร้างและสร้างสรรค์มากกว่าผู้หญิง มีความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าและยังพบว่าผู้ชายมีความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะดีกว่า แต่ผู้ชายก็สมยอมต่อกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้น้อยกว่าผู้หญิง

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ

ฮาร์เรลล์ (อัชรี จิตต์ภักดี. 2536 : 15 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1958) กล่าวว่าเพศหญิงมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

ปลายมาศ ขุนภักดี (2533 : 97) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมโรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมทั้งในด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านวิชาการ และด้านประสานงาน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 61) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความแตกต่างของเพศชายและเพศหญิงนั้น มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เพศชายมีความเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีความประนีประนอมมากกว่าเพศชาย เป็นต้น ดังนั้นตัวแปรด้านเพศน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

จอห์น สตาสส์ (ศิริพร อรุณสิงคะ : 2544 : 31 ; อ้างอิงจาก George Strauss. 1963) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สูง และผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ต่ำ จึงมีความพึงพอใจในงานที่มีลักษณะซ้ำซาก จำเจ ง่าย และมีโครงสร้าง หรือรูปแบบแน่นอนมากกว่าที่ต้องใช้ความคิดหรือท้าทายความสามารถ การศึกษามีความสำคัญในลักษณะผกผันกับความมั่นคงในการทำงาน กล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความมั่นคงในการทำงานสูง และเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการก็จะทำให้ความมั่นคงในการทำงานน้อยลง

ไคลน์และมาเชอร์ (รัตนา ทองโคตร : 2547 : 29 ; อ้างอิงจาก Klein & Maher. 1966) พบว่า คนที่มีสติปัญญามากเกินไปสำหรับงานที่ตัวเขารับผิดชอบจะทำให้เขารู้สึกว่างานที่ทำนั้นไม่ท้าทาย ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่ายและก่อให้เกิดความไม่พอใจในทางตรงกันข้ามพนักงานที่อยู่ใน

ตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถหรือสติปัญญาสูงกว่าสติปัญญาหรือความสามารถที่ด้อยตำแหน่งมาพิจารณาแล้ว คนที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความพอใจในงานน้อยลง

บัญชา แก้วเกตุทอง (2532 : 159) กล่าวว่า งานแต่ละประเภทมีความต้องการบุคคลที่มีคุณวุฒิเหมาะสมและสามารถปฏิบัติภาระกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสมรรถภาพในการปรับตัวและสามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

โสภณ ณ พัทลุง (อรุณี มิ่งประเสริฐ. 2547 : 148-151 ; อ้างอิงจาก โสภณ ณ พัทลุง. 2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกรมบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน

พรพนวดี สนิททรัพย์ (2542 : 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 63) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักชอบงานที่ยาก ทำท่าย มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาน้อย แต่อย่างไรก็ตามในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน องค์กรต้องเลือกสรรบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาที่เหมาะสมกับภาระและลักษณะของงานด้วย การสื่อสาร เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ดังนั้น วุฒิการศึกษาน่าจะมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

2.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

เฮอริซเบิร์ก และคนอื่น ๆ (อรุณี มิ่งประเสริฐ. 2547 : 34 ; อ้างอิงจาก Gruneberg. 1977 ; citing Herzberg and others. 1957. *The Motivation to work*) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเริ่มทำงานมักมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จึงมีความพึงพอใจในงานสูง แต่เมื่อทำงานไปสักระยะหนึ่งจะพบว่าสิ่งที่เขาได้รับการทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ทำให้ความพึงพอใจลดลง แต่ถ้าเขายังทำงานต่อไปก็จะเริ่มปรับตัวได้ และมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งพบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการเรียนรู้ความเชื่อของบุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานย่อมมีความชำนาญ และมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

ฮอล และชไนเดอร์ (สารภี บำรุงวงศ์. 2549 : 31 ; อ้างอิงจาก Hall and Schneider. 1972) ได้ศึกษา ระดับความเข้าใจต่อองค์การ และความสำคัญของความเข้าใจต่อองค์การของพนักงานป่าไม้ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งความเข้าใจต่อองค์การ คือองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั่นเอง พบว่า อายุการทำงานในองค์การป่าไม้ มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจในทางที่ดีต่อองค์การ กล่าวคือ ผู้ที่ทำงานมานานจะมีระดับความเข้าใจในทางที่ดีต่อองค์การสูงขึ้น

พรพรรณ คงประสิทธิ์ (2542 : 74) ได้ศึกษา บรรยากาศในการทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีทัศนคติต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวมดีกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ศิริรัตน์ สุภาพทรง (2548 : 95) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในด้านความมั่นคงในการทำงานยุคปฏิรูประบบราชการของข้าราชการสำนักปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในด้านความวิตกกังวลในด้านความมั่นคงในการทำงานยุคปฏิรูประบบราชการของข้าราชการสำนักปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ แสดงว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมีความวิตกกังวลในด้านความมั่นคงในการทำงานมาก ในขณะที่ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานบางคนมีความวิตกกังวลในด้านความมั่นคงในการทำงานน้อย

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 64) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่า พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะคนที่ทำงานมานานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดการกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สนใจที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ ๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี ในขณะที่ พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะมี

ความชำนาญในการทำงาน ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ดี และยอมรับการทำงานด้วยเทคนิคใหม่ได้ จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าแต่ผลของการปฏิบัติงานแย่กว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเบื่อหน่ายในการทำงาน ในทางกลับกันผู้ปฏิบัติงานบางคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผลของการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า และยังมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่า ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานกับประสิทธิภาพในการสื่อสารน่าจะมีความสัมพันธ์กัน

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.4.1 ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541 : 31) กล่าวว่า ความหมายหรือคำจำกัดความของบุคลิกภาพที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในหมู่นักจิตวิทยา คือ คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่แสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

อารี พันธุ์ณี (2546 : 67) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ บุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในด้านการดำเนินชีวิต การงานและสังคม ซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้า คุณประโยชน์และความสำเร็จของบุคคล ดังนี้

1) ความมั่นใจ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีจะมีความรู้สึกมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น กล้าแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อันส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีอีกด้วย ทำให้ผู้พบเห็น ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจและเกิดความเชื่อมั่นต่อบุคคลนั้น

2) ความสำเร็จ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี สามารถสร้างความศรัทธา เชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ประกอบกับมีความเชื่อมั่นในตนเอง จึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียกความศรัทธาให้ผู้พบเห็นและร่วมงานให้ความร่วมมือ จึงทำให้ได้รับความสะดวกพร้อมเพรียงและปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ดี

3) ความเป็นตัวของตัวเอง บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีจะมีลักษณะเอกลักษณ์เฉพาะตัว และเป็นตัวของตัวเอง จึงสามารถแสดงตนได้เต็มศักยภาพ ทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

4) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีจะตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งไม่เหมือนใครและแสดงลักษณะของตนเองทั้งในด้านรูปร่าง นิสัย สติปัญญา จึงทำให้ผู้พบเห็นยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ ช่วยให้สามารถรู้จักและเข้าใจบุคคลแต่ละคนได้

5) การปรับตัว บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีความเป็นตัวของตัวเอง ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่แวดล้อมและเกี่ยวข้องได้

6) การยอมรับของกลุ่ม บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ต้องตาต้องใจ นิยมชมชอบ ศรัทธาเชื่อมั่นและได้รับการยอมรับจากกลุ่มเป็นอย่างดี ทำให้รู้สึกพอใจ ยินดีและมีความมั่นคงทางด้านจิตใจ

7) การคาดหมายจากพฤติกรรม บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีแตกต่างกันทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ เช่น บุคคลที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมักเป็นคนที่มนุษยสัมพันธ์ดี เป็นต้น

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2548 : 5) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอกคือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน เป็นต้น และส่วนภายใน คือ มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะ อารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝัน ความปรารถนา

จากความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ ดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากการแสดงออกด้านการกระทำและที่มองเห็นได้ยาก ซึ่งเป็นผลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่สำคัญในการดำเนินชีวิต การงาน สังคมและความสำเร็จของบุคคล

2.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ฉลอง ภิรมณ์รัตน์ (2521 : 29-30) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมีอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านพันธุกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 41-44) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพนั้นประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อมและช่วงเวลาเป็นชีวิตของบุคคลกล่าวคือ

1) พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน ฯลฯ ซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2) สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ทั้งพัฒนาการทางกาย จิตใจและบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการของมนุษย์ คือ บุคคลอื่น ๆ จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทักษะและพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3) ช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล แสดงถึงระดับ พัฒนาการทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน และแม้ว่าระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์จะอยู่ในช่วงชีวิตเด็กเป็นส่วนมาก

กัญญา สุวรรณแสง (2533 : 9) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นภาพรวมของพันธุกรรมกับ สิ่งแวดล้อมซึ่งผลต่อพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพมักจะเป็นบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับ รูปร่าง ลักษณะทางกาย และสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพอันเกิดจากการรับรู้ และการเรียนรู้ทางสังคม

2.4.3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ

อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 18) กล่าวถึง ผู้ที่มีพฤติกรรมแบบเอ ว่าหมายถึง คนที่ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาที่น้อย ๆ มีความรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามมากในการทำงานอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความสัมฤทธิ์ผลไม่ชอบทำงานที่ล่าช้ามีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น

เวียจีเนีย (นุชนาง ชูกร. 2542 : 20-21 ; อ้างอิงจาก Virginia. 1982) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเอนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเปิดเผย หรือสุดขีดของการแสดงออก ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ มีดังนี้

1) มีความทะเยอทะยาน (Ambition) หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่มีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีอำนาจ มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงมีความมั่นคงร่ำรวย มีชื่อเสียง และจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าตนเก่ง เป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบความสำเร็จในชีวิต

2) ตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง (Setting excessively high performance standard) หมายถึง การตั้งเป้าหมายของการทำงานที่ว่า เมื่อลงมือจะทำอะไรต้องทำให้ได้ ทำให้ดีที่สุด ให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมากที่สุด

3) มีแรงขับในการทำงานสูง (Hard driving behavior) หมายถึง การที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบทำงานหนัก มักทำงานตลอดเวลา ทำงานให้ได้จำนวนมาก ๆ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

4) ชอบการแข่งขัน (Competition) หมายถึง ลักษณะที่สิ่งชอบช่วงชิง ต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อที่ตนจะได้สิ่งที่ต้องการและให้ได้สิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น

5) มีความก้าวร้าว (Aggressiveness) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ อาจจะใช้วาจาคุกคามผู้อื่น หรืออาจทำให้ผู้อื่นขายหน้า

6) มีความเร่งรีบ (Time Urgency) เกิดจากความรู้สึกกดดันจากเวลาอยู่ตลอดเวลา บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วไม่มีเวลาเพียงพอที่จะกระทำการต่างๆ มักจะมองนาฬิกาเพื่อดูเวลาเสมอ จะทำงานตามแผนงานให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ มีความเร่งรีบตลอดเวลาเพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อจะได้รับค่าตอบแทนสูงเมื่อทำงานสำเร็จตามที่กำหนดไว้ และทำให้รู้สึกภูมิใจในความสามารถของตน

7) มีความอดทนต่ำ (Impatience) หมายถึง ลักษณะที่ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อน ขี้เบื่อรำคาญ ซึ่งความอดทนต่ำนี้มีความสัมพันธ์กับการที่มีความรีบเร่งและถูกกดดันจากเวลา

8) มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น (Hostility) หมายถึง ลักษณะชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย แสดงออกถึงความเป็นศัตรูต่อต้านและไม่เป็นมิตร มีความอาฆาตแค้น ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

9) มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว (Speed and Motor characteristics) หมายถึง พฤติกรรมการเคลื่อนไหวรวดเร็ว และมักเคลื่อนไหว กล้ามเนื้อบริเวณใบหน้าและตามร่างกาย เช่น ขมวดคิ้ว พูดเร็ว พูดคล่อง พูดเสียงดัง และมักพูดก่อนที่จะสนทนาจะพูดจบ กำมือและกัดฟันเสมอ มักแสดงกิริยาเสื่อมถอย เช่น เลิกคิ้ว ยกไหล่ ห่อปาก เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความทะเยอทะยานต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน มีความมานะพยายามในการทำงาน และตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง เมื่อลงมือทำอะไรจะต้องทำให้สำเร็จให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ชอบการแข่งขัน มีความก้าวร้าว มักใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น มีความอดทนต่ำ และลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว

ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี

เวียจีเนีย (นุชนาง ชูกร. 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Virginia. 1982) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ บี เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตรงข้ามกับพฤติกรรมแบบเอ หรือพฤติกรรมบีเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบเอโดยสิ้นเชิง

เจอร์รี (นุชนาง ชูกร. 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Jerry. 1982) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ชอบพักผ่อน ใช้ชีวิตอย่างสบายไม่รีบเร่ง เขาอาจจะทำงานหนักในบางโอกาส แต่จะมีแรงขับในการทำงานน้อย

อัจฉรา วงศ์วัฒนมมงคล (2533 : 19) กล่าวถึง คนที่มีบุคลิกภาพแบบบี ว่าเป็นคนที่มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบเร่ง

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ชอบ การพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่เร่งรีบ ไม่ชอบทำงานหนักและไม่ชอบทำงานในเวลาอันจำกัด มีแรงขับเคลื่อนในการทำงานน้อย แต่มีความสามารถทางด้านการคิดพิจารณา มีความรอบคอบมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ

2.4.4 การวัดบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

บุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี มีแบบวัดในปัจจุบัน 3 แบบ (Friedman and Roseman. 1974 : 164) คือ

1) แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่บุคลิกภาพแบบ เอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้โกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางกายภาพ

2) แบบวัดที่ 2 มาตรฐานวัดบุคลิกภาพแบบ เอ ของแฟรมมิงแฮม (Framingham Type A scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเอง เช่นเดียวกับแบบที่ 1 ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงมุ่งมั่นสัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปรวดเร็วและการรับรู้ว่ามีความกดดันในการทำงาน

3) แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey : JAS) และชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ได้ปรับปรุงแบบสอบถามด้วยคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามปรนัย ได้วิเคราะห์คุณภาพแล้ว ปรากฏว่าคนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูง จะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนวัดนี้ต่ำจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

นอกจากนี้ สตรูเบและคนอื่น ๆ (Strube and Others. 1987) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ว่า เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไรและได้ศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับเคลื่อนในการแข่งขันสูง มุ่งมั่นสัมฤทธิ์ และมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

2.4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

เคลลี และฮุสตัน (Kelly and Houston. 1985 : 634) ได้ศึกษาหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ผลการศึกษาพบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีบุคลิกภาพแบบ เอ มีระดับการศึกษาและสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ บี และจากการศึกษาโดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน พบว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีแนวโน้มจะมีชั่วโมงการทำงานต่ออาทิตย์มากกว่า และรายงานว่ามีความสับสนในบทบาทการทำงานความตึงเครียดในการทำงานและต้องการประสบการณ์การทำงานมากกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ บี

สตรูบ ; และโบลันด์ (Strube ; & Boland. 1986 : 413-420) ได้ศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความผูกพันในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้น บุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง และ จะมีความเพียรพยายามมากในงานที่มีความยากปานกลางในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี นั้น มีความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่แตกต่างกัน และการวินิจฉัยของความยากของงาน และความเพียรพยายามมีความสัมพันธ์กันทางบวก

เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 55) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีบุคลิกภาพดีมีความสามารถในการสื่อสารดีด้วย เพราะบุคคลที่มีลักษณะคล่องแคล่ว กระตือรือร้น รวดเร็ว มานะพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความน่าเชื่อถือในการถ่ายทอดข่าวสารต่าง ๆ

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของ พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีการสื่อสารในการทำงานไม่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะเร่งร้อนชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทน

ไม่ได้กับการทำงานล่าช้า ถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่ายทำให้การพูดคุยเป็นไปอย่างรวดเร็ว พูดเร็วกว่าคิดเพราะใจร้อน จึงทำให้เกิดการผิดพลาดและมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน มีพฤติกรรมทะเยอทะยานต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีความมานะพยายามในการทำงาน และตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง ชอบการแข่งขัน มีความก้าวร้าว มีความอดทนต่ำ มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งเป็นบุคคลที่ชอบ การพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่เร่ง มีแรงขับในการทำงานน้อย แต่มีความสามารถทางด้านการคิดพิจารณา มีความรอบคอบ ดังนั้น บุคลิกภาพ จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

2.5.1 ความหมายของสุขภาพจิต

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้มีความสุขอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดีมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นและดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสุขสบายสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

มูลีย์ (Mouley. 1965 : 165-167) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง การกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการของบุคคล เพื่อลดความตึงเครียดทางอารมณ์เพื่อการปรับตัว เพื่อสัมพันธ์ภาพอันดีงามระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เช่น เพศ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสภาพสังคม

จาโฮดา (Jahoda. 1970 : 28-35) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง การที่มีสภาวะจิตใจสมบูรณ์ และการมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ของแต่ละคนนั้น จะต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 6 ประการ ได้เสนอไว้คือ เจตคติที่ดีต่อตนเอง การสร้างความเจริญเติบโตและพัฒนาการให้บังเกิดขึ้นแก่ตนเอง การสร้างบูรณาการแห่งบุคลิกภาพของตนเอง การมีอิสรภาพในการปกครองตนเอง การรับรู้ความเป็นจริงและความรอบรู้ในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาพของจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสุขสบายตามอัตภาพและปราศจากอาการโรคจิตโรคประสาท

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2542 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากการผิดปกติต่าง ๆ ทางจิต เช่น โรคจิต โรคประสาท ฯลฯ มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคม โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

จากเอกสารดังกล่าว พอสรุปได้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อตนเอง และผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข

2.5.2 ความสำคัญของสุขภาพจิต

อัจฉรา สุขารมณ (2529 : 2) กล่าวว่า ประเทศที่เจริญจะต้องประกอบด้วยทรัพยากร คือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี โดยที่ประชากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ การรับผิดชอบย่อมแตกต่างกันไปตามวัย วัยเด็กมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการศึกษาเล่าเรียน ช่วยเหลือพ่อแม่ พี่น้อง เพื่อนร่วมโรงเรียน และเพื่อนบ้าน พอเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต่อหน้าที่การงานของตน และต่อสังคมรอบข้าง รู้จักที่จะปรับตัว ให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบด้านด้วย

2.5.3 สาเหตุของการเกิดปัญหาสุขภาพจิต

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวว่า สุขภาพจิตของคนเราจะดีหรือเลวขึ้นขึ้นอยู่กับสาเหตุหลายประการ

สุรพงศ์ อำพันวงศ์ (2514 : 43-44) กล่าวว่า สาเหตุการเกิดปัญหาสุขภาพจิตมาจากสภาพสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อบุคคลจากครอบครัว ชุมชน สังคม สาเหตุภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการเจ็บป่วยทางกายและความผิดปกติทางสมอง (Neuro – Pathology) ทำให้ร่างกายทำงานผิดปกติ

สุจริต สุวรรณชีพ (2528 : 18) ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต คือ

- 1) ความต้องการพื้นฐานตั้งแต่กำเนิดทางร่างกายและจิตใจที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ก่อให้เกิดปัญหาภายหลัง
- 2) ปัญหาความขัดแย้งขัดข้องของตนเอง ครอบครัว สมาชิก ความรับผิดชอบต่อความบกพร่องของการดำเนินชีวิตในครอบครัว ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น
- 3) ปัญหาด้านเศรษฐกิจการดำรงชีวิตในสังคม ดัชนีอุปสรรคการดำเนินชีวิต การผิดพลาด ความคาดหวัง เป้าหมาย อุปสรรค ความต้องการต่างกัน
- 4) ปัญหาจากสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ที่มีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งภูมิหลัง ปัจจุบัน ความวุ่นวายในสังคมกับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน การเอาตัวเอาเปรียบชิงดี อดคิตต่อกัน ก่อให้เกิดปัญหากดดันจิตใจต่อเนื่องจนเกิดปัญหา

เอนเจล (Engel. 1972 : 288-304) ได้สรุปสาเหตุที่เกิดปัญหาทางด้านจิตใจ คือการได้รับความคับข้องใจวิตกกังวลใจ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม หรือการได้รับอันตรายหรือความคาดหวัง ความกลัวเกิดอันตรายต่อร่างกายจิตใจ

เป็นการคุกคามทางด้านความคิดต่อเนื่อง การสูญเสียหรือกลัวการสูญเสียจากสิ่งที่มีค่าของรักและความสำคัญต่อตนเองเกิดเป็นความกดดัน ขัดแย้งจิตใจไม่สามารถจัดได้อย่างเหมาะสม สะสมจนเกิดเป็นปัญหาสุขภาพจิตในที่สุด

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตนั้นมีสาเหตุจากสภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สภาพสังคม สิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งมีผลต่อสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน

2.5.4 ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

สาระสำคัญของสุขภาพจิตที่ดีมี 2 ประการ คือ

1) การส่งเสริมความสมบูรณ์ทางจิตใจ (Promotion of Good Mental Health) เป็นการสร้างนิสัยอันดีงามให้มีความคิดดี มีการปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมประกอบกิจอาชีพที่เป็นสุข เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

2) การป้องกันความพิการทางจิต (Prevention of Mental Disorders) เป็นการป้องกันนิสัยที่ไม่ดีงามทั้งหลายและการกระทำพฤติกรรมที่ไม่ดีในสังคม

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ได้เสนอแนวพิจารณาผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือ

- 1) ผู้ที่ไม่มีความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ
- 2) เป็นผู้มีความสามารถสร้างสัมพันธ์และเข้าร่วมกับผู้อื่นได้ดี
- 3) มีความสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ดี
- 4) สามารถทำประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชน และสังคมอย่างเต็มศักยภาพ
- 5) สามารถปรับตัวให้เกิดความพึงพอใจมั่นคงในความขัดแย้งอย่างเหมาะสม

เอ็กเบิร์ต (Egbert. 1980 : 11) กล่าวถึง ลักษณะผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

- 1) รู้จักตนเองสามารถพัฒนาบุคลิกให้เหมาะสมเป็นจริง
- 2) เป็นผู้ตั้งความหวังในความเป็นจริง
- 3) รู้จักเข้าใจเป้าหมายในการดำรงชีวิต
- 4) สามารถก่อให้เกิดความหวังมีพลังในการดำรงชีวิตที่สมบูรณ์
- 5) สามารถปรับตัวในด้านความคิดพฤติกรรมตามสถานการณ์แต่ละช่วงของชีวิตได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง
- 6) สามารถสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เปิดเผย เหมาะสม จริงใจ

รอนเจอร์ส (รื่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 66 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1986 : 152 Social psychology) กล่าวว่าบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ

- 1) บุคคลที่สามารถยอมรับตนเองในความเป็นจริงเป็นตัวของตัวเอง
- 2) เป็นผู้มีความสามารถรับรู้ประสบการณ์ตนเองในความเป็นจริง

3) เป็นผู้มีความสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพทุกช่วงชีวิต เชื่อมั่นในการตัดสินใจ เลือกรับการดำเนินชีวิตของตนเอง

2.5.5 การวัดสุขภาพจิต

สุขภาพจิตของบุคคลสามารถวัดได้ทั้งสภาวะร่างกายและจิตใจ โดยทั่วไปแล้วการวัดสุขภาพจิตมีสองลักษณะ คือ การวัดสุขภาพจิตของบุคคลทั่วไป กับ การวัดสุขภาพจิตของคนไข้จิตเวช ซึ่งแบบวัดทั้งสองแบบนี้มีลักษณะแตกต่างกันมาก การวัดสุขภาพจิตของบุคคลทั่วไปมักจะเกี่ยวกับด้านความวิตกกังวล อาการทางกาย และมโนภาพแห่งตนหรือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง (จิรวรรณ นิเจนตร. 2526 : 26 ; อ้างอิงจาก Bloom and others. 1975 : 483) ในการวัดสุขภาพจิตของบุคคลด้วยการวัดความวิตกกังวลทางด้านต่าง ๆ และการวัดอาการผิดปกติทางกายนี้ มีผู้พบว่าในการวิจัยหลายเรื่องว่า ปริมาณความวิตกกังวล และปริมาณหรือความถี่ของการป่วยไข้ของบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับความรู้สึกเป็นทุกข์หรือการปราศจากความสุขของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจจนึก. 2524 : 6-7 ; อ้างอิงจาก Wilson. 1967) อีกทั้งดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจจนึก (2524 : 7) ได้สรุปว่าวิธีการวัดระดับสุขภาพจิตของบุคคลอย่างน่าเชื่อถือได้มากที่สุดวิธีหนึ่งคือการวัดความรู้สึกวิตกกังวลในด้านต่าง ๆ และการสอบถามอาการป่วยไข้ และการผิดปกติทางกายของบุคคล แต่ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบคัดกรอง สุขภาพจิต THAI GHQ 60 ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่น ๆ (2539)

2.5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

พริสเลย์และไรท์ (Priestley and Wright. 1956 : 75) ได้เสนอผลการวิจัยของสถาบันจิตวิทยา ทางอุตสาหกรรมแห่งชาติ (National Institution of Industrial psychology) ของฮ่องกงพบว่าเกณฑ์สำหรับการประเมินผลการปรับตัวให้เข้ากับงานดูจากความพอใจในงานที่บุคคลแสดงออก และพบว่าอยู่ในระดับกลาง องค์ประกอบที่ผลต่อสุขภาพจิตมากที่สุด คือ สภาพการทำงาน

ลลิตา สุนทรวาท (2532 : 82) ได้ศึกษาลักษณะหัวหน้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของหน่วยงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ พบว่า หัวหน้าในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ (ปป.ป) กับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง) ยังมีสุขภาพจิตดีเท่าใด กลุ่มก็จะมีประสิทธิภาพของงานสูงเท่านั้น

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 64) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่าสุขภาพจิต ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสุขภาพจิตดีบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะคนที่มีสุขภาพจิตดี เป็นคนที่มีความปกติทางร่างกายและจิตใจ ยอมรับตนเองในความเป็นจริงที่ตัวเองเป็น

มีมนุษยสัมพันธ์ดีเข้ากับคนอื่นได้ง่าย มีการปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมดี มีอารมณ์แจ่มใส มีความสุขในการทำงาน มีการพูดการแสดงออกที่เหมาะสมจึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดี ในขณะที่พนักงานพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสุขภาพจิตดี บางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะคนที่มีสุขภาพจิตดีอาจมีอารมณ์ดี ไม่เครียดกับปัญหาต่าง ๆ การพูดคุยเป็นไปอย่างสบาย ๆ ไม่จริงจัง ซึ่งทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่สามารถยอมรับตนเองในความ เป็นจริงเป็นตัวของตัวเอง สามารถรับรู้ประสบการณ์ตนเองในความเป็นจริง ผู้มีความสามารถพัฒนา ตนเองอย่างเต็มศักยภาพทุกช่วงชีวิต เชื่อมั่นในการตัดสินใจ เลือกการดำเนินชีวิตของตนเอง คือผู้ที่มี สุขภาพจิตที่ดี ซึ่งผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดี ดังนั้น สุขภาพจิต น่าจะ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

2.6.1 ความหมายของความรับผิดชอบในการทำงาน

กู๊ด (Good 1959 : 498) กล่าวไว้ในหนังสือ Dictionary of Education โดยได้ให้ความหมาย ของคำว่าความรับผิดชอบ ไว้หลายนัย เช่นนัยแรกได้อธิบายว่าเป็นหน้าที่ประจำของแต่ละบุคคลเมื่อ ได้รับมอบหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนอีกนัยหนึ่งให้ความหมายไว้ว่าเป็นการปฏิบัติงานและหน้าที่ โดยเฉพาะซึ่งได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดตามความสามารถของตน

ฟังก์ และแวกเนลล์ (Funk and Wagnalls. 1961 : 1073) กล่าวว่า ความรับผิดชอบคือ การ แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการกระทำของตน มีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ สามารถจัดหาเงิน และทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถสนองต่อหน้าที่หรือข้อตกลงที่ตั้ง ไว้ตามอุดมคติ กฎของศีลธรรมและหลักธรรมอีกด้วย

ท่านพุทธทาสภิกขุ (2520 : 7) กล่าวว่าความรับผิดชอบ คือ การยอมรับรู้แล้วกระทำ ตอบสนองด้วยความสนใจต่อสิ่งที่ต้องกระทำ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของตน ไม่ใช่เพียงแค่คิดหรือรับ รู้อยู่ในใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 679) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่า หมายถึง ยอมตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป

ปรีชา ชัยนิยม (2542 : 9) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพันพากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่มีต่อ ตนเองและสังคม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคยอมรับผลการกระทำใน

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยมีความรับผิดชอบและรับชอบในการกระทำของตนเอง ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

ศิรินันท์ วรรณกรกิจ (2545 : 13) ได้สรุปว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลประพฤติปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยความเมตตาเอาใจใส่ รับผิดชอบที่จะทำงาน และติดตามผลงานที่ทำไปแล้วเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จด้วยดี ยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไปทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย อีกทั้งยังไม่ปิดภาระหน้าที่ของตนให้แก่ผู้อื่น

รัชนี สังข์สุวรรณ (2547 : 16) ได้สรุปว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การทำงานด้วยความเอาใจใส่ ไม่ต้องมีใครบังคับ ใช้ความสามารถเต็มที่ ขยันหมั่นเพียร อดทนต่ออุปสรรค มีความละเอียด ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะสำเร็จ พยายามปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น พัฒนาประสิทธิภาพงาน รู้จักวางแผนงาน ปฏิบัติงานอย่างมีจุดหมายด้วยความรับผิดชอบเพื่อป้องกันความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกถึงความรับผิดชอบและรับชอบในการกระทำของตน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ละเอียดรอบคอบ รับผิดชอบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของตนในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

2.6.2 ความสำคัญของความรับผิดชอบ

กระทรวงศึกษาธิการ (2520 : 12) กล่าวถึงความรับผิดชอบว่า หากบุคคลมีความรับผิดชอบจะมีผลดีต่อไปนี้ คือ

- 1) คนมีความรับผิดชอบย่อมจะทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมายทันเวลา
- 2) คนที่มีความรับผิดชอบย่อมได้รับการสรรเสริญและเป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม
- 3) ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎระเบียบ จริยธรรม และหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับ
- 4) ไม่เป็นต้นเหตุของความเสื่อมและความเสียหายแก่ส่วนรวม
- 5) ทำให้เกิดความก้าวหน้า สงบสุข เรียบร้อยแก่สังคม

กรมการศาสนา (2525 : 2) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะของคนไทยอย่างหนึ่ง ที่จำเป็นต้องปลูกฝังให้กับคนไทยนอกจากความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยัน ประหยัด เสียสละ ฯลฯ การปลูกฝังให้คนไทยมีสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและ

ประเทศชาติก็เป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง เพราะความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเป็นระเบียบและสงบสุข

อนุวัติ คุณแก้ว (2538 : 52) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นลักษณะหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้หน้าที่หรืองานที่มอบหมายให้รับผิดชอบประสบความสำเร็จและเสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลทำให้เป็นคนที่มีคุณภาพ

รัชนิ สังข์สุวรรณ (2547 : 19) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญของความเป็นพลเมืองที่สำคัญ และการที่จะช่วยให้สังคมมีระเบียบและสงบสุขบุคคลต้องมีความรับผิดชอบ มีความสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความพยายามที่จะพึ่งตนเอง รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองก็ย่อมทำให้เกิดสันติ ตลอดจนประสบความสำเร็จในสังคมนั้น

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของความรับผิดชอบ สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องปลูกฝังหรือสร้างเสริม เพราะบุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีความเพียรพยายาม อดทน และตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและสังคม

2.6.3 ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

แคทเทล (Cattell. 1905 : 49) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้รับผิดชอบ คือ ตรงต่อเวลา พยายามทำงานให้สำเร็จ ติดตามผลงานเสมอ ยอมรับความผิดพลาด รักษาชื่อเสียงของตน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ตั้งใจทำงาน พิถีพิถัน ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอดกลั้น ไม่ชอบความโลเล พยายามทำงานให้ดี มีการวางแผนการทำงาน รู้จักตั้งจุดหมายในการทำงาน

กอช (Gough. 1969 : 10) อธิบายลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบว่า มีอารมณ์มั่นคง มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นคนที่ชอบวางแผนก่อนลงมือทำงาน มีความรับผิดชอบในการงาน มีความคิดก้าวหน้า มีความสามารถ มีความเป็นอิสระ พึ่งตนเองได้ ชอบคิด มีลักษณะตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

สาโรช บัวศรี (2522 : 129) ได้อธิบายลักษณะของผู้ที่มีความรับผิดชอบว่า ได้แก่ เอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลงานนั้น ๆ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์ และมีวินัยในตนเอง มีอารมณ์หนักแน่นเมื่อเผชิญกับอุปสรรค รู้จักหน้าที่และการกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี มีความเพียรพยายาม มีความละเอียดรอบคอบ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นทั้งของตนเองและสังคม ตรงต่อเวลา และยอมรับผลการกระทำของตน

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539 : 83-95) กล่าวว่าคนที่มีความรับผิดชอบมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดและสุดกำลังความสามารถ
- 2) ทำงานเสร็จ และทันเวลาที่กำหนดโดยไม่มีการควบคุม
- 3) กล้ารับในส่วนที่เป็นความผิด
- 4) เอาจริงเอาจังและซยัน
- 5) ไม่ทิ้งงานไปกลางคัน
- 6) ไม่ผัดวันประกันพรุ่งหรือทิ้งปัญหา
- 7) ไม่โทษผู้อื่นหากงานนั้นไม่เสร็จหรือเกิดความเสียหาย
- 8) ตรงต่อเวลาในการทำงานหรือนัดหมาย

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน บุคคลที่มีความรับผิดชอบรู้จักหน้าที่ของตนเอง มีความมานะอดทน มีระเบียบวินัย เคารพต่อกฎเกณฑ์ เคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงต่อเวลา มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน เอาใจใส่ในงานที่ทำ และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

เพค (รัชนี สังข์สุวรรณ. 2547 : 23 ; อ้างอิงจาก Peck. 1958) ได้ศึกษา ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พบว่า ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับการฝึกวินัย และการฝึกวินัยโดยอาศัยความรักจะทำให้มีพัฒนาการด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานสูงขึ้นด้วย

วิกกินส์ (รัชนี สังข์สุวรรณ. 2547 : 24 ; อ้างอิงจาก Wiggins. 1971) กล่าวถึงการศึกษาของ กอพ (Gough) เกี่ยวกับการควบคุมตนเองของผู้ที่มีปัญหาทางความประพฤติ พบว่า ผู้ที่มีระดับวินัยแห่งตนสูง จะมีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความวิตกกังวล มีความอดทนสูง มีเหตุผลที่ดีเป็นของตนเอง และมีความยืดหยุ่นใน ความคิด และพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม

ปณัฐฐา วณิชชานนท์ (2533 : 80) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนอนามัยในจังหวัดสงขลา พบว่า หัวหน้าสถานีนอนามัยมีระดับความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือความรับผิดชอบและองค์ประกอบปัจจัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง

รัชนี สังข์สุวรรณ (2547 : 103) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนักงานบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบในการทำงาน ของข้าราชการสำนักงานบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และ 0.5

ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส อายุราชการ สุขภาพจิต ทักษะการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการกับสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูผู้ใต้บังคับบัญชา และสถานภาพการสมรส

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบมีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติ โดยบุคคลสามารถเสริมสร้างและฝึกฝนให้ตนเองมีความรับผิดชอบได้ตั้งแต่วัยเด็ก และพัฒนาไปเรื่อย ๆ จนถึงวัยผู้ใหญ่ บุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีผลของการปฏิบัติงานสูง มีพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม ดังนั้น ความรับผิดชอบ น่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

2.7.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

มุสเสน ; และคองเกอร์ (Muses ; & Conger. 1956 : 250) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อการพัฒนาการของเด็ก พบว่า พื้นฐานพฤติกรรมของเด็ก ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นเนื่องจากบรรยากาศของบ้าน ถ้าทุกคนในบ้านมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดี เป็นมิตร สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นด้วย

มอร์โรว์ ; และวิลสัน (Morrow ; & Wilson. 1961) ได้อธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพภายในครอบครัวว่า ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านอารมณ์ และสิ่งแวดล้อมในครอบครัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกันในครอบครัว มีการรักใคร่ผูกพันซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน และมีความกลมเกลียว สามัคคี ประองดองระหว่างสมาชิกในครอบครัวด้วย

ชิคเกอร์ริง (Chickering. 1969 : 94) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความอดทนที่จะทนอยู่ร่วมกัน การมีน้ำใจกว้าง การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน การให้และการรับบุคคลอื่น การเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการที่จะอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้แก่ ความสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นได้ การมีน้ำใจกว้าง การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน การให้ และการรับ

จรรยา สุวรรณทัต (ณัฐสุดา สุจินันท์กุล, 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2530) ให้ความเห็นว่า ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัวจะเป็นเครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ ดังนี้

- 1) สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ของครอบครัว กล่าวคือ ครอบครัวใดที่มีความมั่นคง

คงทางเศรษฐกิจ ไม่ขัดสน ย่อมนำมาซึ่งความสุขทางครอบครัว เกิดความกลมเกลี้ยงสมัคปรมาในครอบครัว

2) การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนสามารถปฏิบัติการให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง พ่อแม่มีหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนบุตรโดยใช้เหตุผลและบุตรเองก็มีหน้าที่เคารพเชื่อฟังให้การเลี้ยงดูพ่อแม่

3) การรู้จักลักษณะธรรมชาติและความต้องการมูลฐานของบุคคลแต่ละคนในครอบครัว พ่อแม่ที่พยายามเข้าใจลักษณะธรรมชาติของการเจริญเติบโตและความพร้อมที่จะช่วยเหลือเด็กเมื่อเกิดปัญหา เมื่อบุคคลในครอบครัวมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจกันก็ย่อมมีส่วนช่วยเสริมความสัมพันธ์อันดี

4) ความคงเส้นคงวาในการวางระเบียบวินัย

2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คาลเบิร์ก และคนอื่น ๆ (Tenbrunsel, et al. 1995 : 233-246) พบว่าความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิง มีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในครอบครัว โดยลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบพลวัต

วรารักษ์ แดงเจริญ (2544 : 81) ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติการเลือกแหล่งอาหารเรื้อรังของนักเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนเตรียมทหารในสังกัดกรมยุทธศึกษา กองบัญชาการทหารสูงสุด กระทรวงกลาโหม พบว่า สัมพันธภาพนักเรียนเตรียมทหารกับสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเลือกแหล่งอาหารเรื้อรังของนักเรียนเตรียมทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 62) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) แสดงว่าอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดีจะมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นลักษณะพฤติกรรมของสมาชิกภายในครอบครัวปฏิบัติต่ออาสาสมัครสาธารณสุข และพฤติกรรมที่อาสาสมัครสาธารณสุขปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว คือการให้คำปรึกษา ห่วงใยเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน สนใจเอาใจใส่กัน อาสาสมัครสาธารณสุขสามารถเผยแพร่สิ่งเหล่านี้มาสู่เพื่อนบ้านได้เป็นอย่างดี ทำให้มีความพยายามใส่ใจที่จะสื่อสารกับเพื่อนบ้านด้วยความห่วงใย เอื้ออาทรจากใจ เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ดีและถูกต้อง

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพภายในครอบครัว เช่น การสนับสนุนด้านอารมณ์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การใช้เวลาพักผ่อนหย่อนใจร่วมกัน

ในครอบครัว ความเห็นอกเห็นใจกัน ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และความสามัคคีกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เป็นต้นนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.8.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ฮัทธ์ (Hartz, 1976 : 4-7) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ
- 2) ปกป้องบุคลากรในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก
- 3) เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป
- 4) ไว้วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของบุคคล
- 5) แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหาร สามารถใช้กลยุทธ์ในการ

ปฏิบัติการกิจ

- 6) สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรใน

หน่วยงาน

2.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ทิตาพร เลิศสมบุญ (2532 : 69) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกลดภัย ภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจ

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540 : 75) ศึกษาการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางซึ่งลักษณะการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทย ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 64) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่

มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกันที่พนักงานให้ความเคารพ ศรัทธา ผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน มีความยุติธรรม และมีความสนิทสนม ทำให้การพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะทำให้การสื่อสารในการทำงานที่ดีได้

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารภายใต้พื้นฐานของความรู้สึกลดอดภัย และภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจ จะเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.9 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.9.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) เน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศการทำงานอันดีมีน้ำใจ มีความรักใคร่ กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาได้ตามทุกข้อซึ่งกันและกัน พุดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จด้วยดี

2.9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

จเร นาคจุ (2544 : 9) ได้ศึกษาความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมบุญ พงษ์พลสุข (2546 : 85) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัว

เราเองว่าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเรา เต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้สึกมีแรงจูงใจเกิดกำลังอยากทำงานให้กับหน่วยงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นแต่ในทางตรงกันข้ามหากเราร่วมงานกับเพื่อนที่ไม่เข้าใจกัน เราจะมีความรู้สึกเบื่องานไม่อยากจะทำงาน ผลงานที่ออกมาจะตรงกันข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกัน

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศการทำงานอันดีที่พึงมี มีความรักใคร่ กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาได้ตามทุกข้อซึ่งกันและกัน พุดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จด้วยดี ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.10 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.10.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 145) กล่าวว่า การจัดการต่าง ๆ ซึ่งก็คือ ระบบบริหารขององค์กร ลักษณะธรรมชาติขององค์กร หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย อุณหภูมิ แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน

วิจิตร วรตบางกูร (2535 : 145) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน องค์การจึงควรจัดสถานที่ทำงานและบริเวณที่ทำงานให้สะอาด สวยงาม ติดตั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.10.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

เมาเซอร์ (Mauser. 1994 : 1395) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะทางกายภาพในการทำงานของอาจารย์กับความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประพนธ์ สมบูรณ์ (2542 : 53-54) ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายและให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีประโยชน์ต่อองค์การคือช่วยลดอัตราการเข้าออก ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการ ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 58) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า

การทำงานในบริษัทที่มีลักษณะทางกายภาพในการทำงานดีจะทำให้พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะการทำงานในที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลทำความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานและมีการสื่อสารในการทำงานดี

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลทำความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สรุปได้ว่าลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด

กรุงเทพมหานคร

บริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป อิงค์ (เอไอจี) เป็นกลุ่มบริษัทผู้นำของโลกที่ให้บริการระหว่างประเทศทางด้านธุรกิจประกันภัย และการบริการทางการเงิน โดยมีธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆ มากกว่า 130 ประเทศทั่วโลก บริษัทในเครือเอไอจีจะให้บริการแก่ธุรกิจต่างๆ หน่วยงาน สถาบัน รวมทั้งลูกค้ารายบุคคล ในด้านธุรกิจประกันวินาศภัย และการประกันชีวิตผ่านระบบเครือข่ายที่มีครอบคลุมทั่วโลก ในประเทศสหรัฐอเมริกา เอไอจีเป็นกลุ่มบริษัทที่รับประกันภัยด้านพาณิชย์ และอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยมี AIG American General เป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต เอไอจี มีสินทรัพย์รวมมากกว่า 8 แสนล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา และมีลูกค้ามากกว่า 65 ล้านคนทั่วโลก

บริษัทในเครือเอไอจี ให้บริการธุรกิจครอบคลุมทั่วทุกมุมโลกซึ่งรวมถึงการให้บริการประกันชีวิต ประกันวินาศภัย ภัยทางทะเล ภัยเบ็ดเตล็ด บริการทางการเงิน การบริหารสินทรัพย์ สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค การบริหารกองทุนบำนาญบำนาญ การเช่าซื้อเครื่องบินแบบ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมทั้งการค้าและการตลาด American General Finance ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของ เอไอจี เป็นผู้นำตลาดธุรกิจสินเชื่อบุคคล ส่วน AIG Sun America จะให้บริการด้านการจัดการกองทุนบำนาญบำนาญที่ใหญ่ที่สุดกองทุนหนึ่งในสหรัฐอเมริกา และ AIG VALIC เป็นผู้นำการตลาดทางด้านการบริหารสินทรัพย์สำหรับบุคคลและสถาบันโดยมีผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริหารการลงทุนในตราสารทุน ตราสารหนี้ การลงทุนอื่นๆ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หุ่นสามัญของเอไอจีได้จดทะเบียนไว้ในตลาดหลักทรัพย์ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และสวิตเซอร์แลนด์

บริษัทในเครือเอไอจี ในประเทศไทย ประกอบด้วย

1. บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด (เอไอเอ) ให้บริการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันกลุ่มออมทรัพย์รายเดือน ประกันสินเชื่อ สินเชื่อเคหะ และการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
2. บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชurันส์ จำกัด ให้บริการประกันวินาศภัย
3. บริษัท เงินทุนเอไอจี ไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื่อรายย่อย
4. บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการบัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อย

บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ 2543 เพื่อให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อ โดยเริ่มจาก การออกบัตรเครดิต เอไอจีวีซ่า เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ 2544 ออกบัตรเครดิต เอไอจีมาสเตอร์การ์ด เมื่อเดือน เมษายน 2545 และเริ่มให้บริการด้านสินเชื่อ ในปี 2546 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แก่ ผู้ถือกรรมธรรม์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสicurันส์ จำกัด ตัวแทนประกัน และบุคคลทั่วไป ปัจจุบันบริษัทมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดประมาณ 2 แสนราย พันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) เน้นลูกค้าที่สร้างผลกำไรให้บริษัท (Customer Focus) การทำงานเป็นทีม (Team Work) การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ (Innovation) และความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ (Accountability)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 286 คน เป็นชาย 77 คน หญิง 209 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 9 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานในองค์กร

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- | | | |
|--------|-----|------|
| 1. เพศ | () | ชาย |
| | () | หญิง |

2. วุฒิการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี (นับตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน
 หากเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

4. หน่วยงาน () แผนกการตลาด
 () แผนกสินเชื่อ
 () แผนกบริการลูกค้า
 () แผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ เพื่อเป็น
 แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของ เฉลิมศรี สมะโน (2546) และ
 ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2 โดยนำมา
 ปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5
 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านเป็นคนที่ทำงานด้วยความรวดเร็วและ ว่องไว					
00	ท่านทนไม่ได้ถ้าต้องทำงานกับคนที่ไม่มีความ รับผิดชอบ					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของอัจจวรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 57-59) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ เอ

คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60

ของเดวิด โกลด์เบิร์ก และพอล วิลเลียม (David Goldberg & Paul William) แปลโดย
นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่นๆ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล
รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตฉบับ 4
ตัวเลือก

ตัวอย่าง แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60

คำชี้แจง ให้ตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด

ข้อ 0 ในระยะที่ผ่านมา ท่านรู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แย่กว่าปกติ () แย่กว่าปกติมาก

ข้อ 00 ในระยะเวลาที่ผ่านมา ท่านรู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ที่ตอบ 2 ข้อแรก จะได้คะแนน 0 คะแนน

ผู้ที่ตอบ 2 ข้อหลัง จะได้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

เพื่อแบ่งระดับสุขภาพจิต เป็น 2 ระดับ (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่น ๆ 2539) ดังนี้

คะแนน 0 – 11 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตดี
คะแนน 12 – 60 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตบกพร่อง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน ของ รัชนี สังข์สุวรรณ (2547)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และ ข้อ 4.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านตรงบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
00	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่จำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	ความรับผิดชอบในการทำงานมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	ความรับผิดชอบในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	ความรับผิดชอบในการทำงานน้อย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ของ เฉลิมศรี สะมะโน (2546) และ โสภิตา อันตนา (2548)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ ข้อ 5.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว เมื่อสมาชิกในครอบครัวมีปัญหา ท่านให้คำปรึกษา และช่วยแก้ปัญหา					
00	ท่านไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
0	การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน					
00	สมาชิกในครอบครัวมักจะไม่ปรึกษาท่านเมื่อมีปัญหา					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานของ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2547) และ สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2546)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และ ข้อ 6.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
- จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
00	ห้องทำงานมีเสียงรบกวนทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ของ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2547) และ โสภิตา อันตนา (2548)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และ ข้อ 7.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ท่านมีสัมมาคาราวะต่อผู้บังคับบัญชา					
00	ท่านหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา					
0	การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					
00	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเป็นผู้นำ					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้ แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานของ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2547) และ ไสภิตา อันตนา (2548)

8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1 และ ข้อ 8.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมและเป็นที่รักกันเอง					
00	เพื่อนร่วมงานชอบนินทา					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

ตอนที่ 9 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน

9.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

9.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของ เฉลิมศรี สะมะโน (2546) และ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2547)

9.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 9.1 และ ข้อ 9.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้ถูกต้อง					
00	ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ท่านแก้ไขงานเสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ เจริญ กิริทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์นันทวิทย์ เผ่ามหานาคะ ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านภาษา ข้อความ และการใช้ตัวเลือกในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท เอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และทดสอบด้วย t-test จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 22 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.160 - 9.979

2.2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.624 – 10.693

2.3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว จำนวน 27 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.729 – 7.891

2.4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.353 - 29.024

2.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 24 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.236 - 16.971

2.6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 26 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.118 - 17.000

2.7 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน จำนวน 19 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.368 - 15.000

3. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีจำนวนข้อและค่าความเชื่อมั่นของแต่ละแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9544

3.2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9492

3.3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว จำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9694

3.4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9881

3.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 24 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9804

3.6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 26 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9846

3.7 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9661

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตผู้จัดการ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์และภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต THAI GHQ 60

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 286 ฉบับ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2549 – วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ได้คืนมาจำนวน 228 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 - 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
X_4	แทน	วุฒิการศึกษาปริญญาตรี
X_5	แทน	วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
X_6	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน

X_7	แทน	แผนกการตลาด
X_8	แทน	แผนกสินเชื่อ
X_9	แทน	แผนกบริการลูกค้า
X_{10}	แทน	แผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
X_{11}	แทน	บุคลิกภาพ
X_{12}	แทน	สุขภาพจิต
X_{13}	แทน	ความรับผิดชอบในการทำงาน
X_{14}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
X_{15}	แทน	ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
X_{16}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
X_{17}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
Y	แทน	ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน หน่วยงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละ ของ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	69	30.26
หญิง	159	69.74
รวม	228	100.00
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	6.58
ปริญญาตรี	204	89.47
สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.95
รวม	228	100.00
3. หน่วยงาน		
แผนกการตลาด	30	13.16
แผนกสินเชื่อ	85	37.28
แผนกบริการลูกค้า	101	44.30
แผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	5.26
รวม	228	100.00

จากตาราง 1 เป็นผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนตัวของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.74 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.26 แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงเข้ามาทำงานในบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มากกว่าเพศชาย

วุฒิการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 89.47 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 6.58 และวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี 3.95

หน่วยงาน พบว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ทำงานในแผนกบริการลูกค้า ร้อยละ 44.30 ทำงานในแผนกสินเชื่อ ร้อยละ 37.28 ทำงานในแผนกการตลาด ร้อยละ 13.16 ทำงานในแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 5.26

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ ผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.	การแปลผล
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.45	2.71	ปานกลาง
บุคลิกภาพ	68.06	8.41	แบบเอ
สุขภาพจิต	7.55	9.94	ดี
ความรับผิดชอบในการทำงาน	3.72	.39	มาก
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว	3.90	.50	ดี
ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน	3.45	.61	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.73	.41	ดี
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.83	.43	ดี
ประสิทธิภาพในการสื่อสาร	3.68	.39	มาก

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบเอ มีสุขภาพจิตดี มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้ มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดี มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดี และมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน หน่วยงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตาราง 3 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	Y
X1	1.000	-1.000**	-.059	.008	.063	.137*	-.030	.025	-.107	.230**	-.096	-.116	-.226**	-.201**	-.022	-.077	-.108	-.044
X2		1.000	.059	-.008	-.063	-.137*	.030	-.025	.107	-.230**	.096	.116	.226**	.201**	.022	.077	.108	.044
X3			1.000	-.774**	-.054	.080	.158*	.015	-.094	-.063	.143**	-.102	.066	.166*	.031	-.048	.142*	.117
X4				1.000	-.591**	-.138*	-.078	-.002	.047	.017	-.103	.035	-.119	-.139*	-.024	.007	-.041	-.091
X5					1.000	.116	-.079	-.017	.046	.053	-.020	.075	.102	.007	-.001	.051	-.116	-.005
X6						1.000	.285*	-.052	-.159*	.033	.078	.002	.111	.058	.022	-.034	-.060	.054
X7							1.000	-.300**	-.347**	-.092	.061	-.049	-.037	.025	.027	-.024	-.023	-.022
X8								1.000	-.688**	-.182**	-.047	.059	.018	-.038	-.101	-.142*	-.054	-.042
X9									1.000	-.210	.000	-.021	.025	.017	.116	.182**	.095	.089
X10										1.000	.010	-.007	-.039	.005	-.079	-.061	-.060	-.076
X11											1.000	-.333**	.387**	.307**	.277**	.116	.142*	.317*
X12												1.000	-.086	-.203*	-.194**	-.024	-.166*	-.242*
X13													1.000	.319**	.169*	.409**	.345**	.519*
X14														1.000	.202**	.299**	.352**	.389*
X15															1.000	.463**	.289**	.180*
X16																1.000	.568**	.415*
X17																	1.000	.590*
Y																		1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มี 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{11}) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17})

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย คือ สุขภาพจิต (X_{12})

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 10 ปัจจัย คือ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_3) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (X_4) วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_5) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_6) แผนกการตลาด (X_7) แผนกสินเชื่อ (X_8) แผนกบริการลูกค้า (X_9) และแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_{10})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท

เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	17.056	4.264	53.453**
Residual	223	17.789	.080	
Total	227	34.845		

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ปัจจัย	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₇	.382	.049	.417	.590	.348	120.797**
X ₁₇ X ₁₃	.327	.052	.329	.679	.461	96.209**
X ₁₇ X ₁₃ X ₁₂	-.005	.002	-.121	.692	.479	68.729**
X ₁₇ X ₁₃ X ₁₂ X ₁₄	.008	.042	.112	.700	.489	53.453**
a = .696						
R = .700						
R ² = .489						
SE _{est} = .282						

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X₁₇) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X₁₃) สุขภาพจิต (X₁₂) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X₁₄) โดยปัจจัยทั้ง 4 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 48.90 จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .696 + .382X_{17} + .327X_{13} - .005X_{12} + .008X_{14}$$

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z = .417X_{17} + .329X_{13} - .121X_{12} + .112X_{14}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารให้แก่พนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จและได้ผลผลิตมากขึ้น

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 286 คน เป็นชาย 77 คน เป็นหญิง 209 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 9 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 22 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.160 - 9.979 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9544

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว (Thai GHQ 60) จำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.624 - 10.693 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9492

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว จำนวน 27 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.729 - 7.891 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9694

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.353 - 29.024 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9881

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 24 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.236 - 16.971 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9804

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานจำนวน 26 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.118 - 17.000 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9846

ตอนที่ 9 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานจำนวน 19 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.368 - 15.000 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9661

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตผู้จัดการ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต THAI GHQ 60

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 286 ฉบับ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2549 - วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ได้คืนมาจำนวน 228 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานครโดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{11}) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17})
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย คือ สุขภาพจิต (X_{12})
3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 10 ปัจจัย คือ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_3) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (X_4) วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_5) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_6) แผนกการตลาด (X_7) แผนกสินเชื่อ (X_8) แผนกบริการลูกค้า (X_9) และแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_{10})
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) ความ

รับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{12}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 48.90

5. สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

5.1 สมการที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท

เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 696 + .382X_{17} + .327X_{13} - .005X_{12} + .008X_{14}$$

5.2 สมการที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท

เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .417X_{17} + .329X_{13} - .121X_{12} + .112X_{14}$$

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{11}) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีลักษณะเฉพาะ คือ รักความก้าวหน้า พินิจอุปสรรค ชอบทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีพฤติกรรมแสดงออกเป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความมั่นใจในการถ่ายทอดข่าวสารต่าง ๆ สอดคล้องกับ สตรูบและโบลันด์ (Strube and Boland. 1986 : 413-420) ได้ศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความผูกพันในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี ผลการศึกษพบว่า กลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความผูกพันในการทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้น บุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง และ จะมีความเพียรพยายามมากในงานที่มีความยากปานกลางในขณะที่บุคคลที่

บุคลิกภาพแบบ บี นั้น มีความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่แตกต่างกัน และการวินิจฉัยของความยากของงาน และความเพียรพยายามมีความสัมพันธ์กันทางบวก

1.2 ความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีความรับผิดชอบในการทำงานดี มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์และเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ แคทเทล (Cattell. 1905 : 49) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้รับผิดชอบ คือ ตรงต่อเวลา พยายามทำงานให้สำเร็จ ติดตามผลงานเสมอ ยอมรับความผิดพลาด รักษาชื่อเสียงของตน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ตั้งใจทำงาน พิถีพิถัน ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอดกลั้น ไม่ชอบความโลเล พยายามทำงานให้ดี มีการวางแผนการทำงาน รู้จักตั้งจุดหมายในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปันธุสุธา วณิชานนท์ (2533 : 80) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดสงขลา พบว่า หัวหน้าสถานีนามัยมีระดับความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและองค์ประกอบปัจจัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง

1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การที่พนักงานให้ความรัก ความห่วงใยต่อสมาชิกในครอบครัว ให้กำลังใจและไว้วางใจในการกระทำของสมาชิก เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว และการที่สมาชิกในครอบครัวให้ความรัก ความห่วงใยและเคารพนับถือ เชื่อฟังปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงาน ช่วยเหลืองานที่พนักงานมอบหมายให้ด้วยความเต็มใจยอมรับกฎระเบียบของครอบครัว การขอคำแนะนำและการขอให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องของการทำงาน เป็นกำลังใจให้พนักงานต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ การที่พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฉลิมศรี สะมะโน (2546 : 55) ได้ศึกษา

หาความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว ผลปรากฏว่า สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวเกิดจากสมาชิกในครอบครัวให้ความรัก ความห่วงใยเอื้ออาทร เข้าใจซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อการมองเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความมั่นใจที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และสามารถเผื่อแผ่เอื้ออาทร การเอาใจใส่ไปสู่คนอื่น ๆ ในสังคม

1.4 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ทำงานในบริษัทที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะการทำงานในสถานที่ทำงาน ที่มีลักษณะที่ตั้งดี สภาพอาคารที่ทำงานดี มีขนาดของห้องทำงานพอเหมาะเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน ห้องทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุณหภูมิเหมาะสม อากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากกลิ่นรบกวน มีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน มีความทันสมัยและเหมาะสมในการใช้งาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานและมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร วรุตบางกูร (2535 : 145) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน องค์การจึงควรจัดสถานที่ที่ทำงานและบริเวณที่ทำงานให้สะอาด สวยงาม ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 58) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร การทำงานในที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลทำความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานและมีการสื่อสารในการทำงานดี

1.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชา มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะ

การที่พนักงานปฏิบัติดีต่อผู้บังคับบัญชาทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน ให้ความเคารพ เชื่อฟัง ให้เกียรติ แสดงกิริยา วาจาและใจ ถึงความเคารพ ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม และการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติดีต่อพนักงาน เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้การสนับสนุน ให้ความร่วมมือซึ่งกัน และกันในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ฮัทธ์ (Hatz. 1976 : 4-7) ที่ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เที่ยงชั่งกับ การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ ปกป้อง บุคลากรในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป ไว้วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของบุคคล แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหาร สามารถใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติภารกิจ และสนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของ บุคลากรในหน่วยงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532 : 69) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ในข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึก ปลอดภัย ภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจ

1.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน มี ประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะสิ่งที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันทั้งภายในและ ภายนอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ มีความใกล้ชิดห่วงใย สนับสนุนซึ่งกันและกัน การทำกิจกรรม ต่างๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรักและความสามัคคี ช่วยให้การงานสำเร็จลุล่วงได้ ทำ ให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของ พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชันแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชันแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงานบริษัท เอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย คือ สุขภาพจิต (X_{12}) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงานบริษัท เอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะ จากผลการวิจัยโดยใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ 60) พบว่าพนักงานที่ได้คะแนนสุขภาพจิตน้อย คือผู้ที่มีสุขภาพจิตดี การที่พนักงานมีสุขภาพจิตดี มีความสามารถในการปรับตัวให้มีความสุขอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสุขอย่างมีความสุขสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ มีพฤติกรรมที่เหมาะสม ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลลิตา สุนทรวิภาต (2532 : 82) ได้ศึกษาลักษณะหัวหน้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของหน่วยงาน ด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ พบว่า หัวหน้าในสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ (ป.ป.ป) กับ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง) ยังมีสุขภาพจิตดีเท่าใด กลุ่มก็จะมีประสิทธิผลของงานสูงเท่านั้น

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 10 ปัจจัย คือ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_3) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (X_4) วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_5) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_6) แผนกการตลาด (X_7) แผนกสินเชื่อ (X_8) แผนกบริการลูกค้า (X_9) และแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_{10}) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศชายบางคนมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะเพศชายบางคนชอบเข้าสังคม พบปะสังสรรค์กับเพื่อน มีการพูดคุยทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องทั่วไป เรื่องครอบครัวและเรื่องงาน ให้ความช่วยเหลือกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

พนักงาน บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศชายบางคนมีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะเพศชายบางคนไม่ชอบการเข้าสังคม ชอบเก็บตัว ไม่สังสรรค์ ไม่ชอบพูดคุยกับผู้อื่น ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.2 เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงาน บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศ

ไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคนมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนชอบเข้าสังคม พบปะสังสรรค์กับเพื่อน มีการพูดคุยทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องทั่วไป เรื่องครอบครัวและเรื่องงาน ให้ความช่วยเหลือกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคนมีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนไม่ชอบการเข้าสังคม ชอบเก็บตัว ไม่สังสรรค์ ไม่ชอบพูดคุยกับผู้อื่น ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.3 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีบางคน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ดี มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีบางคน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะมีความรู้แน่นขาดการเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การใช้ภาษา และคำพูด ปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ยาก เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ เพราะไม่ได้รับการยอมรับ ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.4 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีบางคน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะการมีความรู้สูงขึ้น มีทักษะทางด้านการพูด การอ่าน การเขียน รวมถึงมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความจำเป็นในการทำงานในปัจจุบัน มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีบางคน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะขาดประสบการณ์หรือทักษะในการทำงาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องงานหรือเรื่องอื่น ๆ ปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นไม่ได้ ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.5 วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคน มี

ประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะการมีความรู้ในระดับที่สูงขึ้น มีทักษะทางด้านการคิด วิเคราะห์ มีวิสัยทัศน์ มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ทั้งทางด้านการพูด การอ่าน การเขียน ซึ่งมีความจำเป็นและมีความสำคัญมากในการทำงานในปัจจุบัน มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ มีความมั่นใจในตนเองสูง ปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นไม่ได้ ขาดประสบการณ์หรือทักษะในการทำงาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ในเรื่องงาน ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.6 ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนมีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานจะมีทักษะและมีความชำนาญ สามารถนำประสบการณ์ที่เคยผิดพลาดมาแก้ไขให้ดีขึ้นในการทำงานครั้งต่อไป หรือนำประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็วจมาพัฒนาในการทำงานให้ดีขึ้น มีผลให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากขึ้น

พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนมีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานไม่สามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ในการทำงานเดิมที่มีอยู่มาใช้แก้ปัญหาการทำงานในปัจจุบันได้ พนักงานขาดทักษะในการทำงาน มีผลทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.7 แผนกการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนทำงานในแผนกการตลาด มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก และพนักงานแผนกการตลาดบางคนมีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่ทำงานในแผนกการตลาดมีความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แตกต่างกันในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ และสุขภาพจิต เป็นต้น ทำให้พนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีระดับการศึกษาต่ำ มีบุคลิกภาพแบบบี และมีสุขภาพจิตบกพร่อง มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย และในทางกลับกันพนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีระดับการศึกษาสูง มีบุคลิกภาพแบบเอ และมีสุขภาพจิตดี มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

3.8 แผนกสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนทำงานในแผนกสินเชื่อ มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

มาก พนักงานบางคนทำงานในแผนกสินเชื่อ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ทำงานในแผนกสินเชื่อมีความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แตกต่างกันในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ทำให้พนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และมีระดับการศึกษาต่ำ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย และในทางกลับกันพนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และมีระดับการศึกษาสูง มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก

3.9 แผนกบริการลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนทำงานในแผนกบริการลูกค้า มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก พนักงานบางคนทำงานในแผนกบริการลูกค้า มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่ทำงานในแผนกบริการลูกค้า มีความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ทำให้พนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีระดับการศึกษาสูง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษดี และมีทักษะในการทำงานดี บุคลิกภาพแบบเอ และมีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก และในทางกลับกันพนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีระดับการศึกษาต่ำ บุคลิกภาพแบบบี และมีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษน้อย และมีทักษะในการทำงานน้อย มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

3.10 แผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนทำงานในแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก พนักงานบางคนทำงานในแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่ทำงานในแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างทางประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และสุขภาพจิต พนักงานที่ทำงานในแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสบการณ์ทำงานสูง มีบุคลิกภาพแบบเอ และมีสุขภาพจิตดี มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก และในทางกลับกันพนักงานที่ทำงานในแผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย มีบุคลิกภาพแบบบี และมีสุขภาพจิตบกพร่อง มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย

4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมาก

ที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{12}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{14}) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 48.90 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับแรก แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะสิ่งที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธที่ดีต่อกัน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ มีความใกล้ชิดห่วงใย สนับสนุนซึ่งกันและกัน การทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรักและความสามัคคี ช่วยในการทำงานสำเร็จลุล่วงได้ ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ดังที่ เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวไว้ว่า การเน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศการทำงานฉันท์พี่น้อง มีความรักใคร่ กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาได้ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จด้วยดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

4.2 ความรับผิดชอบในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสอง แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีความรับผิดชอบในการทำงานดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์และเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ แคทเทล (Cattell. 1905 : 49) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้รับผิดชอบ คือ ตรงต่อเวลา พยายามทำงานให้สำเร็จ ติดตามผลงานเสมอ ยอมรับความผิดพลาด รักษาชื่อเสียงของตน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ตั้งใจทำงาน พิถีพิถัน ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอดกลั้น ไม่ชอบความโลเล พยายามทำงานให้ดี มีการวางแผนการ

ทำงาน รู้จักตั้งจุดหมายในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปณัฐฐา วณิชชานนท์ (2533 : 80) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนอมาย์ในจังหวัดสงขลา พบว่า หัวหน้าสถานีนอมาย์มีระดับความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง องค์ประกอบเชิงจิตด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและองค์ประกอบเชิงจิตโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง

4.3 สุขภาพจิต ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงาน บริษัท เอไอ จีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสาม แสดงว่า พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสุขภาพจิตดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะ จากผลการวิจัยโดยใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ 60) พบว่าพนักงานที่ได้คะแนนสุขภาพจิตน้อย คือผู้ที่มีสุขภาพจิตดี การที่พนักงานมีสุขภาพจิตดี มีความสามารถในการปรับตัวให้มีความสุขอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสุขอย่างมีความสุขสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ มีพฤติกรรมที่เหมาะสม ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สลิตา สุนทรวิภาต (2532 : 82) ได้ศึกษา ลักษณะหัวหน้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของหน่วยงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ พบว่า หัวหน้าในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ (ป.ป.ป) กับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง) ยังมีสุขภาพจิตดีเท่าใด กลุ่มก็จะมีประสิทธิผลของงานสูงเท่านั้น

4.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสี่ แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพดีกับสมาชิกในครอบครัว ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การที่พนักงานให้ความรัก ความห่วงใย ต่อสมาชิกในครอบครัว ให้กำลังใจและไว้วางใจในการกระทำของสมาชิก เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว และการที่สมาชิกในครอบครัว ให้ความรัก ความห่วงใยและเคารพนับถือ เชื่อฟังปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงาน ช่วยเหลืองานที่พนักงานมอบหมายให้ด้วยความเต็มใจยอมรับกฎระเบียบของครอบครัว การขอคำแนะนำและการขอให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องของการทำงาน เป็นกำลังใจให้พนักงานต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ การที่พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมาก ผลการวิจัย

ครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฉลิมศรี สะมะโน (2546 : 55) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว ผลปรากฏว่า สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวเกิดจากสมาชิกในครอบครัวให้ความรัก ความห่วงใยเอื้ออาทรเข้าใจซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อการมองเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความมั่นใจที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และสามารถเผื่อแผ่เอื้ออาทร การเอาใจใส่ไปสู่คนอื่น ๆ ในสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความรักและความสามัคคีกันระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ของ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

1.2 เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสอง คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีกิจกรรม การฝึกอบรม หรือการสัมมนา เพื่อให้พนักงานเข้าใจและเห็นความสำคัญของความรับผิดชอบในการทำงาน

1.3 เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสาม คือ สุขภาพจิต ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมสันทนาการ การออกกำลังกาย และกิจกรรมตอนเย็น เพื่อการผ่อนคลายความเครียดให้กับ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

1.4 เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสี่ คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความรัก ความห่วงใยกันระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว เช่น กิจกรรมวันครอบครัว เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เช่น สถานภาพสมรส การปรับตัว ทัศนคติต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร เป็นต้น เพื่อนำไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากขึ้น

2.2 ควรเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสารของ พนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การสังเกต และการสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาวิจัยแบบทดลองพัฒนาสัมพันธภาพ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มสัมพันธ (Group Work) และการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (Transactional Analysis)

2.4 ควรทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร กับบริษัทในเครือ เอไอจี กรุ๊ป อื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2524). *สุขภาพจิตในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- การแพทย์, กรม. (2529). *คู่มือสุขภาพจิตสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข*. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- กรมการศาสนา. (2525). *คู่มือการศึกษาจริยธรรมระดับอุดมศึกษา ตอนที่ 2*. กรุงเทพฯ :
กรมการศาสนา.
- กรีซ สืบสนธิ. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กันยา สุวรรณแสง. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาสน์.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา สุรสนธิ. (2548). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์สื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). *ลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 2*. กรุงเทพมหานคร : ชัดเชดมีเดีย.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). *การสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิษฐา วิเศษสาร และมุกดา ศรียงค์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ :
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จเร นาคจุ. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของ
ตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉลอง ภิรมย์รัตน์. (2521). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ประจักษ์การพิมพ์
- เฉลิมศรี สะมะโน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอ บางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2525). *หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชีวันฉน์ นิจนตร. (2526). *สภาพเชิงจิตและสังคมในโรงเรียนกับสุขภาพจิตของนักเรียนวัยรุ่นเขต
กรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัวการทำงานและลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ*

- พฤติกรรมพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉีก. (2524). *ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิตและจริยธรรมของนักเรียนวัยรุ่น*. กรุงเทพฯ : รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.
- ทิชาพร เลิศสมบุญ. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (ภาควิชาสื่อสารมวลชน). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิตนา แคมมณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ : นิชนเอดเวอร์ไทซิง กรุ๊ป.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงศ์ และชัยยศ สันติวงศ์. (2548). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ธนา นิลชัยโกวิท และคนอื่น ๆ. (2539, กรกฎาคม-กันยายน) “ความเชื่อได้และความมั่นคงของ General Health Questionnaire”. *วารสารสุขภาพจิต*. 3(41).
- บัญชา แก้วเกตุทอง. (2532). *ผู้นำการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้ว.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พีระพัสนา.
- ประสิทธิ์ ชูเมือง. (2534). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียา ชัยนิยม. (2542). *การศึกษาความคิดเห็นของครูต่อการสอนความรับผิดชอบและความมีระเบียบวินัยโดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยทางการประถมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- ปลายมาศ ขุนภักดี. (2533). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป*. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิ่นรุฐา วณิชชานนท์. (2333). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการ*

- ปฏิบัติงาน ของหัวหน้าสถานื่อนามัยในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ วท. ม.
(บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ : วิสัทธิพัฒนา.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ 2525. (2525). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์
- พรพรรณ คงประสิทธิ์. (2542). บรรยาการการทำงานตามทัศนะของบุคลากรที่ไม่ใช่สาย
วิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพฯ :
สำนักพรนเรศวร.
- พรรณวดี สนิททรัพย์. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลกรุงเทพ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. (2540). การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคน
ไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. ปรินญานิพนธ์ (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พุทธทาสภิกขุ. (2520). ศีลธรรมกับมนุษย์โลก. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชนี้ สังข์สุวรรณ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนัก
บริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนา ทองโคตร. (2547). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทผลิตเครื่องประดับเงิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลลิตา สุนทรวิภา. (2532). ลักษณะหัวหน้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของหน่วยงานด้าน
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการ
สำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณ อาภาอดุล. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของ

- ครู วิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณณ์ แดงเจริญ. (2544). ตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเลือกแหล่งอาหารเรื้อรังของนักเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนเตรียมทหาร ในสังกัดกรมยุทธศึกษา กองบัญชาการสูงสุด กระทรวงกลาโหม. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 38 (3) : 8-11.
- วิทยากร เชียงมูล. (2540). *ศัพท์เศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน และการธนาคาร*. สำนักพิมพ์ มติชน.
- วีระผล สุวรรณนันต์. (2527). *การวิเคราะห์และประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2548). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน
- ศิริพร อรุณสิงคะ. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริรัตน์ สุภาพทรง. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในด้ายความมั่นคงในการทำงานยุคปฏิรูประบบราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัทวีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ ทองปาน. (2548). *การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง โรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมบุญ พงษ์พลสุข. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สาโรช บัวศรี. (2522). "การรับผิดชอบในการตัดสินใจ" *จุลสารสมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย ฉบับปีที่ 8*. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์
- สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรมฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพัฒนา เตชาติวงศ์ ณ อยุธยา. (2526). *จิตวิทยาของสตรี*. กรุงเทพฯ : อมรรการพิมพ์.

- สุภา นานาพลสิน. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). *หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- โสภิตา อันตนนา. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุวัติ คุณแก้ว. (2538). *การวัดผลและการพัฒนาความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณี มิ่งประเสริฐ. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจนรา วงศ์พัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. (2545). *เทคโนโลยีการศึกษา : หลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ*. สงขลา :
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Kelly, Karen E. ; & Ken B Houston. (1985, January - February). "Type A Behavior in Employed Women : Relation to Work, Marital, and Leisure Variable, Social Support, Stress, Tention, and Health," *Journal of Personality and Social Psychology*. 48(4) : 1067
- Schramm, Wilbur (1983). "Nature of Communication Between Humans." *In the Process and Effects of Mass Communication*. Wibur Schramm and Donald F.Roberts Eds.
Urbana : Random house.
- Strube and Others. (1987, July). "Type A Behavior Pattern and Self Evaluation of Abilities : Empritical Test of The Self Appraisal Model," *Journal of Personality and Social Psychology*. 52 (5) : 956-974.
- Strube, Michael J. and Susan M.Boland. (1986). "Postperformance Attributions and Task Persistance Among Type A and B Individual ; Clarification," *Journal of Personality and Social Psychology*. 50(2) : 413 – 420.
- Tubbs, Stewart and Moss, Sylvia. (1983). *Human Comminication*. 4 ed. New York :
Random house.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร
ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด

กรุงเทพมหานคร

2. ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับ
ความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 9 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอส คิว 60

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน

4. คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น

5. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับสำหรับผู้ศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับ
ความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ () ชาย
() หญิง

2. วุฒิการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี (นับตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน หากเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

4. หน่วยงาน
- () แผนกการตลาด
- () แผนกสินเชื่อ
- () แผนกบริการลูกค้า
- () แผนกปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
- จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ท่านมักทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
2	ท่านเป็นคนทำงานรวดเร็ว					
3	ท่านชอบทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีการกำหนดเวลา					
4	ท่านไม่ชอบทำงานที่ต้องแข่งกับเพื่อน					
5	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านมักทอดทิ้ง					
6	ท่านชอบทำงานแข่งกับเวลา					
7	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
8	ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยชาในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
9	ท่านทนไม่ได้ถ้าต้องทำงานกับคนที่ไม่มีความ รับผิดชอบ					
10	ท่านเป็นคนชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ					
11	ท่านไม่สนใจว่างานที่สามารถเสร็จตามเป้าหมาย หรือไม่					
12	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนที่ทำงาน อย่างจริงจัง					
13	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ท่านไม่ สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					
14	ท่านรู้สึกเบื่อ เมื่อต้องฟังคนพูดซ้ำซาก					
15	ท่านคิดว่าเวลาช่วงผ่านไประวดเร็วจนไม่สามารถทำ สิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
16	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อของใน ร้านค้าที่มีลูกค้าแน่น					
17	ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนินไป อย่างล่าช้า					
18	ท่านเป็นคนชอบพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
19	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นต้น					
20	ท่านไม่ชอบให้มีใครหรืออะไรมาขัดจังหวะการ ทำงานของท่าน					
21	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านมักหนีปัญหา					
22	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60

คำชี้แจง ให้ตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด

1. ในระยะที่ผ่านมา ท่านรู้สึกสบายและมีสุขภาพดี
() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แย่กว่าปกติ () แย่กว่าปกติมาก
2. ในระยะที่ผ่านมา ท่านรู้สึกต้องการระบายอารมณ์ให้มีความโล่งสบาย
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
3. ในระยะที่ผ่านมา ท่านรู้สึกท้อแท้และสุขภาพไม่ดี
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
4. รู้สึกไม่สบาย
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
5. เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
6. รู้สึกตึงเครียดมีแรงกดดันที่ศีรษะ
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
7. สามารถมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้
() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แย่กว่าปกติ () แย่กว่าปกติมาก
8. รู้สึกว่าตนเองจะเป็นลมหมดสติในสถานการณ์
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
9. มีอาการรบกวนหรือหนาว
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
10. มีเหงื่อออกมาก
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
11. ตื่นเช้ากว่าปกติและหลับต่อไม่ได้
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
12. หลังจากตื่นนอนแล้วรู้สึกนอนไม่เต็มอิ่ม
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก
13. รู้สึกเพลียมาก และไม่มีแรงแม้แต่จะกินอาหาร
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ท่านตรวจทานความถูกต้องในงานที่ท่านทำก่อนส่งมอบงานทุกครั้ง					
2	ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
3	ท่านทำงานได้เสร็จตรง ตามเวลาที่กำหนด					
4	ท่านต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ทุกครั้งในการทำงานให้สำเร็จ					
5	ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้เหมาะสมกับงาน					
6	ท่านมักทำงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาให้เสร็จแม้ว่าจะตรงกับวันหยุด					
7	ท่านมักคุยกับเพื่อนร่วมงานในระหว่างการทำงาน					
8	เมื่อหมดเวลาทำงาน ท่านหยุดทำงานทันที					
9	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของงาน					
10	ท่านสามารถทำผลงานให้เพิ่มมากขึ้นได้ตามลำดับ					
11	ท่านมักนำงานส่วนตัวขึ้นมาทำในระหว่างการทำงาน					
12	เมื่อหมดเวลาทำงาน ท่านจะเก็บงานไว้ทำในวันรุ่งขึ้น					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ท่านให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในครอบครัวเมื่อมี ปัญหา					
2	ท่านแสดงความชื่นชม เมื่อสมาชิกในครอบครัว ประสบความสำเร็จ					
3	ท่านให้ความสนใจกับเรื่องส่วนตัวของสมาชิกใน ครอบครัว					
4	ท่านไม่มีเวลาสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของ สมาชิกในครอบครัว					
5	ท่านไม่พอใจเมื่อสมาชิกในครอบครัวขาดความ ร่วมมือในการทำกิจกรรม					
6	เมื่อมีปัญหาด้านการทำงานท่านมักปรึกษาสมาชิก ของครอบครัว					
7	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องอยู่บ้านร่วมกับสมาชิก ของครอบครัวในวันหยุด					
8	ท่านให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกของครอบครัว					
9	ท่านไม่พอใจเมื่อสมาชิกในครอบครัวว่ากล่าว ตักเตือนในเรื่องต่าง ๆ					

10	เมื่อสมาชิกในครอบครัวมีปัญหาท่านช่วยแก้ไข ปัญหา					
11	ท่านไม่มีเวลาพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว					
12	ท่านมักอยู่ร่วมทำกิจกรรมกับสมาชิกของครอบครัว ในวันว่าง					
13	ท่านไม่พอใจเมื่อสมาชิกในครอบครัวถามถึงเรื่องงาน					
14	การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน สมาชิกในครอบครัวทักทายท่านหลังจากกลับมาจาก นอกบ้าน					
15	สมาชิกในครอบครัวไม่กระทำตามคำสั่งสอนของท่าน					
16	สมาชิกในครอบครัวไม่ปรึกษาท่านเมื่อมีปัญหา					
17	สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติตามคำตักเตือนของท่าน					
18	สมาชิกในครอบครัวไม่สนใจงานที่ท่านทำ					
19	สมาชิกในครอบครัวให้ท่านเลือกทำงานได้ตามความ สนใจ					
20	สมาชิกในครอบครัวคอยให้กำลังใจในการทำงาน ของท่าน					
21	เมื่อท่านมีปัญหาทุกคนในครอบครัวต่างช่วยเหลือ กันแก้ปัญหา					
22	เมื่อท่านกระทำผิดสมาชิกในครอบครัวขอโทษท่าน โดยไม่ถามเหตุผล					
23	สมาชิกในครอบครัวให้คำแนะนำแก่ท่านด้วยเหตุผล					
24	สมาชิกในครอบครัวให้คำปรึกษาในการทำงานแก่ ท่าน					
25	สมาชิกในครอบครัวให้ท่านเลือกทำงานได้ตามความ ถนัด					
26	สมาชิกในครอบครัวไม่ต้องการพูดถึงท่าน					
27	สมาชิกในครอบครัวไม่สนใจว่าท่านกลับบ้านเวลาใด					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	สถานที่ทำงาน บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
3	ขนาดของห้องทำงานคับแคบเกินไป เมื่อเทียบกับ จำนวนพนักงาน					
4	ภายในห้องทำงานเย็นสบาย อากาศถ่ายเทดี					
5	สภาพห้องทำงานมีกลิ่นรบกวน					
6	บริเวณที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมไม่ดี					
7	จำนวนโต๊ะทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวน พนักงาน					
8	ขณะที่ท่านทำงานไม่มีกลิ่นรบกวน					
9	การระบายอากาศในที่ทำงานไม่ดี					
10	บริเวณที่ทำงานมีอากาศร้อน อบอ้าว					
11	โต๊ะ เก้าอี้ ในที่ทำงาน เก่า มีการชำรุด					
12	อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานมีความทันสมัย					
13	อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดี เหมาะสมกับการใช้งาน					

ข้อ	ข้อความ	จ ริ ง ที่สุด	จ ริ ง	จ ริ ง บ้าง	จ ริ ง น้อย	จ ริ ง น้อย ที่สุด
14	ระบบที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย					
15	อุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
16	ท่านได้รับความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน					
17	อุปกรณ์ในการทำงานมีน้อยทำให้การทำงานล่าช้า					
18	อุปกรณ์ในการทำงานมีคุณภาพดี					
19	อุปกรณ์ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ที่ช่วยในการทำงานมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
20	ในที่ทำงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ท่านให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา					
2	ท่านเอาใจใส่ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา					
3	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานท่านได้ปรึกษาขอ คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
4	ท่านรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ					
5	ท่านแสดงความไม่พอใจในการทำงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
6	ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับ ผู้บังคับบัญชา					
7	ท่านแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชา					
8	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					
9	ท่านขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา ส่วนตัว					
10	ท่านหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมงานสังสรรค์กับ ผู้บังคับบัญชา					
11	ท่านเต็มใจทำงานนอกเวลาเมื่อได้รับคำสั่งจาก ผู้บังคับบัญชา					
12	ท่านเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา					
13	การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาให้โอกาส ท่านแก้ไข					
14	ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่เป็นกันเองกับท่าน					

ข้อ	ข้อความ	จ ริ ง ที่สุด	จริง	จ ริ ง บ้าง	จ ริ ง น้อย	จ ริ ง น้อย ที่สุด
15	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านทำงาน ผิดพลาด					
16	ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการประเมินผล งานของท่าน					
17	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถของท่าน					
18	ผู้บังคับบัญชามีเวลาให้ท่านน้อยในการปรึกษา ปัญหาส่วนตัว					
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจปัญหาที่เดือนร้อนของ ท่าน					
20	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ สนับสนุนกิจกรรมที่ ท่านทำเป็นอย่างดี					
21	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัว					
22	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องการ ทำงาน					
23	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รับรู้และเข้าใจปัญหาการ ทำงานของท่านและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ					
24	ผู้บังคับบัญชาจัดแบ่งภาระงานให้ท่านรับผิดชอบได้ อย่างเหมาะสมกับความสามารถ					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานดี					
2	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
3	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมและเป็นที่รักกันเอง					
4	ท่านมีความขัดแย้งในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					
5	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านมักปรึกษาเพื่อนร่วมงาน					
6	ท่านพอใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านชอบทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลางาน					
8	ท่านรู้สึกเบื่อที่ต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
9	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนต่างช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่					
10	ท่านรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
11	เพื่อนร่วมงานชอบนิทาากัน					
12	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องการเงิน					

13	ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
14	ท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่อง					
15	เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบในการทำงาน					
16	เพื่อนร่วมงานต่างคนต่างอยู่ไม่สนใจกัน					
17	ท่านรีบให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา					
18	ท่านมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
19	ท่านแสดงความยินดี เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานประสบความสำเร็จ					
20	ท่านแสดงการยกย่องชมเชยเมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานประสบความสำเร็จ					
21	ท่านกับเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
22	ท่านไม่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้					
23	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาเรื่องงาน					
24	เพื่อนร่วมงานเป็นคนเห็นแก่ตัว ขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ท่าน					
25	เพื่อนร่วมงานมีส่วนสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของท่านให้เป็นผลสำเร็จ					
26	ท่านได้รับการยอมรับในงานที่ทำจากเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การประเมินประสิทธิภาพในการสื่อสารโดย ตนเอง ท่านสามารถอธิบายงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจและ ปฏิบัติตามได้					
2	เมื่อท่านรับงานจากเพื่อนร่วมงานมา ท่านสามารถ ทำงานต่อได้อย่างถูกต้อง					
3	ท่านสามารถเผยแพร่ข้อมูลรายการสนับสนุนทาง การตลาดของบริษัทให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ถูกต้อง					
4	ท่านอ่านข้อความที่เพื่อนร่วมงานเขียนแล้วไม่ สามารถปฏิบัติงานต่อได้					
5	คำพูดของท่านสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจผิด ในการทำงาน					
6	ท่านสามารถแก้ปัญหาการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน ได้ด้วยตนเอง					
7	เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานตามคำแนะนำของ ท่านได้ถูกต้อง					
8	ท่านทำงานต่อเนื่องไม่ตรงตามที่เพื่อนร่วมงาน					

	อธิบายให้ฟัง					
9	เพื่อนร่วมงานเข้าใจข้อความที่ท่านเขียนทำให้สามารถปฏิบัติงานต่อได้					
10	การรายงานผลการทำงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
11	การประเมินประสิทธิภาพในการสื่อสารโดยผู้บังคับบัญชา ท่านทำงานไม่ตรงกับคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					
12	ผู้บังคับบัญชาทกลงมาว่าท่านทำงานได้ถูกต้อง					
13	ผู้บังคับบัญชาพูดอย่างหนึ่งแต่ท่านเข้าใจเป็นอีกอย่างหนึ่ง					
14	ท่านเข้าใจคำสั่งงานทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บังคับบัญชาส่งให้					
15	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง					
16	ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้สื่อสารข้อมูลใหม่ ๆ ของบริษัท ให้เพื่อนร่วมงาน					
17	ผู้บังคับบัญชาเข้าใจข้อมูลที่ท่านบันทึกในระบบ					
18	ท่านไม่กล้าถามเมื่อไม่เข้าใจคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					
19	เมื่อผู้บังคับบัญชาพูดถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ท่านสามารถเข้าใจได้ดี					

ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.912
2	2.376
3	6.148
4	4.123
5	4.366
6	4.733
7	3.795
8	4.427
9	2.160
10	3.424
11	5.351
12	4.583
13	3.972
14	9.979
15	2.630
16	5.856
17	2.256
18	2.183
19	4.269
20	6.481
21	3.480
22	2.853

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9544

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.864
2	7.891
3	10.693
4	5.000
5	7.891
6	3.600
7	2.624
8	6.561
9	10.693
10	5.060
11	8.275
12	4.036

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9492

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	5.641
2	3.162
3	3.969
4	3.424
5	3.209
6	5.401
7	3.265
8	3.055
9	2.729
10	6.177
11	7.201
12	3.035
13	4.255
14	5.996
15	2.826
16	3.467
17	5.805
18	7.514
19	3.055
20	4.965
21	5.656
22	3.240
23	4.822
24	5.966
25	3.910
26	4.733
27	7.891

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9694

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	4.441
2	5.345
3	2.386
4	4.290
5	5.078
6	3.927
7	6.870
8	3.842
9	5.586
10	4.022
11	4.561
12	2.562
13	6.068
14	5.398
15	6.068
16	6.068
17	29.024
18	4.947
19	10.614
20	5.147

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9881

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	9.000
2	7.638
3	9.354
4	3.384
5	5.814
6	8.050
7	2.996
8	8.881
9	2.256
10	7.729
11	5.376
12	8.882
13	3.969
14	7.000
15	5.292
16	8.775
17	8.656
18	2.236
19	7.667
20	7.071
21	5.763
22	9.354
23	16.971
24	6.545

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9804

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	6.763
2	6.355
3	7.483
4	8.881
5	7.180
6	15.000
7	9.029
8	5.584
9	10.583
10	5.351
11	4.513
12	3.265
13	2.118
14	5.856
15	3.989
16	9.105
17	8.641
18	6.009
19	6.068
20	6.068
21	10.583
22	7.180
23	17.000
24	3.989
25	11.314
26	11.314
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9846	

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	4.583
2	4.830
3	5.508
4	2.996
5	6.110
6	5.000
7	4.704
8	2.368
9	5.351
10	7.726
11	15.000
12	2.546
13	3.153
14	5.584
15	5.814
16	3.862
17	7.897
18	11.000
19	9.105

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9661

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสุกานดา โกยดุลย์
เกิดวันที่	31 ตุลาคม 2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	508 สุขุมวิท 95 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260
หมายเลขโทรศัพท์	02 331 1403 081 701 3403
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ 2529	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสายน้ำผึ้ง
พ.ศ 2532	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ